



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

GOBERNANTZA PUBLIKO
ETA AUTOGOBERNU SAILA
DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA
PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO



ZUZENEAN

Eusko Jaurlaritzako
Herritarrentzako Arreta
Zerbitzuaren aurrez
aurreko eta telefono
bidezko erabiltzaileen
espektatibei eta
asebetetzeari buruzko
2022ko ikerketa



2022ko abenduaren 23

Siadeco^x
ikerketa aplikatua



Berio pasealekua 11, 20018 Donostia
943 31 00 34
siadeco@siadeco.eus

AURKIBIDEA

1. SARRERA: PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA	4
1.1. Ikerketaren helburuak	5
1.2. Fitxa teknikoa	6
2. ERABILTZAILIEN PROFIL SOZIODEMOGRAFIKOA	9
2.1. Sexua	11
2.2. Adina	12
2.3. Bizilekuaren lurraldea	13
2.4. Jaiolekua	14
2.5. Amaitutako ikasketa-maila	15
2.6. Egungo okupazioa	16
2.7. Euskararen ahozko ezagutza	17
2.8. Lehenetsitako hizkuntza	18
3. AURRETIKO HITZORDUA KUDEATZEKO ZERBITZUAREN BALORAZIOA	19
3.1. Aurrez aurreko arretan aurretiko hitzorduaren balorazioa	21
3.2. Aurretiko hitzordua ezeztatzeke kudeaketaren balorazioa	23
4. ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA	26
4.1. Zuzenean zerbitzuaren urteko erabilera-maila	28
4.2. Zuzenean zerbitzura joateko arrazoiak	29
4.3. Tramitearen gaia	32
4.4. Zerbitzua ezagutzeko modua	27
4.5. Webgunearen ezagutza eta erabilera	37
4.6. Posta elektronikoko bidezko zerbitzuaren eta Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutza eta erabilera	41
4.7. "B@KQ" identifikazio elektronikorako ziurtagiria	47

5. ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNAREN BALORAZIOA	48
5.1. Jardunaren balorazio orokorra	51
5.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatua	54
5.3. Espazio fisikoaren balorazioa	57
5.4. Aurretiko hitzorduaren kudeaketaren balorazioa	59
5.5. Arretako langileen balorazioa	60
5.6. Emandako informazioaren balorazioa	63
5.7. Dokumentuak erregistratzeko eta tramitatzeko prozesuaren balorazioa	66
5.8. Zerbitzuaren alderdi nagusien bilakaera ordezkartzaren eta kanalaren arabera	70
6. ITXARONALDIA, EBAZPENA ETA ASEBETETZEA	74
6.1. Jendaurreko ordutegiaren zabalera	77
6.2. Itxaronaldia bulegoetan	80
6.3. Dei kopurua eta itxaronaldia telefono bidezko arretan	82
6.4. Operadore birtualak eskainitako arretaren balorazioa	90
6.5. Tramitearen ebazpena	93
6.6. Zuzenean zerbitzua gomendatzea	97
7. ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTARI LOTUTAKO ADIERAZLEAK	100



1

Sarrera: **Planteamendu metodologikoa**

1.1.

Ikerketaren helburuak

Helburu orokorra

Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren 2022ko erabiltzaileen espektatiba- eta asebetetze-maila ezagutzea

Helburu zehatzak

Helburu orokorrari erantzuteko landutako **helburu zehatzak** Zuzenean zerbitzuaren zerbitzu-kartan jasota daude eta ondorengoak dira:

- Zuzenean zerbitzuaren bulegoen azpiegiturei eta instalazioei buruzko asebetetzea.
- Zuzenean zerbitzuaren bulegoetako aurretiko hitzorduaren kudeaketari buruzko asebetetzea.
- Arretarako langileei buruzko asebetetzea.
- Artatua izateko itxaronaldiari buruzko asebetetzea.
- Emandako informazioari buruzko asebetetzea.
- Jendaurreko ordutegiaren zabaltasunari buruzko asebetetzea.
- Aurrez aurreko arretako Zuzenean zerbitzuko bulegoetara joateko aurretiko hitzorduaren sistemarekiko asebetetzea.
- Bulegoetan dokumentuak erregistratzeko eta izapidetzeko erraztasunari eta eraginkortasunari buruzko asebetetzea.
- Dokumentuak Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektroniko Orokorren bidez erregistratzeko eta izapidetzeko erraztasunari eta eraginkortasunari buruzko asebetetzea.
- Zerbitzuaren kalitateari buruzko asebetetze orokorra.
- Zuzenean zerbitzua gomendatzea.

1.2.

Fitxa teknikoa

Aztergai den unibertsoa

Eusko Jaurlaritzaren Zuzenean Arreta Zerbitzuaren aurrez aurreko arreta zerbitzuaren eta telefono bidezko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileak.

Metodologia

Zuzenean Arreta Zerbitzuaren erabiltzaileen lagin adierazgarri bati egindako telefono bidezko inkestaren bidez jasotako datuak esploratzeko eta kuantitatiboki aztertzeko metodologia.

Ikerlanerako teknika

Elkarrizketa pertsonala Zuzenean zerbitzuko arreta-bulegoetan aurrez aurreko arreta jaso berri duten pertsonen, eta telefono bidezko elkarrizketa aurrez telefono bidezko arreta jaso duten pertsonen, arreta-kanal bakoitzera egokitutako galdera itxiez osatutako galdetegi batetik abiatuta.

Laginaren diseinua: tamaina eta akats tartea

Azken laginaren tamaina **1.500 elkarrizketakoa** izan da. Bulegoan bertan elkarrizketatu dira Zuzenean zerbitzuaren bulegoetan aurrez aurreko arreta jaso duten 1.000 pertsona, eta telefonoz elkarrizketatu dira telefono bidezko arreta-zerbitzuaren bidez arreta jaso duten beste 500 pertsona. 1.500 elkarrizketa guztietarako, datuen lagin-errorearen marjina \pm % 2,58 da, % 95,5eko konfiantza-mailarako ($p = q = 0,5$).

** %95,5eko konfiantza-maila izateko, 2σ μ aldagaiarekiko, $p = q = 0,5$ izanik.*

Laginaren banaketa

Inkesta-lanerako lagina esleipen-irizpide sinplearen bidez zehaztu da, kanal bakoitzerako lagin-oinarri nahikoa izateko helburuarekin, datuek trinkotasun estatistikoa izan dezaten.

Ondoren, lortutako datuak 2022 urteko lehen 9 hilabeteetan kanal bakoitzaren bidez izandako arreta errearen arabera haztatu dira, Zuzenean zerbitzuak eskaintzen duen Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari buruz emandako argazkia ahalik eta errealea izan dadin.

Jarraian azaltzen dira erabili diren laginak, esleipen-irizpideak eta haztapan-irizpideak:

	Egindako inkesta kopurua	Egindako inkestak ehunekotan	2022ko urtarrila-iraila arteko arretak, biak barne	Kanalaren pisua 2022ko urtarrila-iraila arteko arretaren arabera	Inkestak, arretari doitutako kanal-pisuaeren arabera (2022ko urtarrila-iraila)	Haztapan-indizea 2022
Bilboko bulegoa	400	26,7	126.769	28,3	425	1,06249762527910
Donostiako bulegoa	310	20,7	48.611	10,9	163	0,52571183768538
Vitoria-Gasteizko bulegoa	290	19,3	60.560	13,5	203	0,70010432972602
Aurrez aurreko kanala	1.000	66,7	235.940	53	791	
Telefono bidezko kanala	500	33,3	211.481	47,3	709	1,41800004917069
Guztira	1.500	100,0	447.421	100	1500	

Landa-lana burutzeko datak

Azterketa burutzeko datak ondorengoak izan dira

- › Galdetegia onartzea: 2022ko azaroaren 2a.
- › Aurrez aurreko inkesta-lana 2022ko azaroaren 7tik 11ra bitartean egin zen.
- › Telefono bidezko inkesta-lana 2022ko azaroaren 7tik 24ra bitartean egin zen.

:



2

Erabiltzailearen profil soziodemografikoa

Lagina osatzen duten erabiltzaileen **ezaugarri soziodemografikoak** ondorengoak dira:

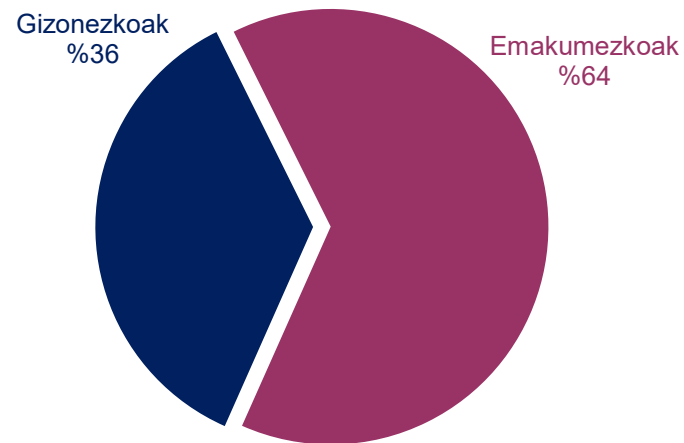
- **Sexua: emakumezkoak** dira gehienbat (% 64, gainontzeko % 36 gizonezkoa da).
- **Adina:** elkarrizketatuen batez besteko adina 44,4 urtekoa da; **ehunekotan, 30-45 adin-tartea da handiena (lagin osoaren %44)**
- **Bizilekuaren lurraldea:** elkarrizketatuen erdia (**% 50) Bizkaian bizi** da, % 25 Gipuzkoan, eta % 20, aldiz, Araban.
- **Jaiolekua:** elkarrizketatuen % 59 EAEn jaio dira eta % 27 Estatu espainiarretik kanpo. Nabarmentzekoa da Espainiatik kanpo jaiotakoen ehunekoa nabarmen altuagoa dela aurrez aurreko arretaren erabiltzaileen artean telefono bidezko zerbitzuaren erabiltzaileen artean baino (% 42 eta % 17, hurrenez hurren).
- **Amaitutako ikasketa-maila:** unibertsitate-ikasketak dituzte elkarrizketatuen % 41ek, % 23k, aldiz, lanbide heziketako ikasketaren bat daukate eta % 17k bigarren mailako ikasketaren bat. Telefono bidezko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen artean, unibertsitate-ikasketak dituzten pertsonak % 47 dira, eta aurrez aurreko arretaren erabiltzaileen artean, berriz, bigarren mailako ikasketak dituztenak % 23 dira.
- **Okupazioa:** elkarrizketatuen % 67k lan ordaindua dute, eta % 15, aldiz, langabezia daude.
- **Euskararen ezagutza:** elkarrizketatutako pertsonen % 22k adierazi dute euskaraz ongi hitz egiteko gai direla eta % 10ek nahiko ongi. Euskararen ezagutza handiagoa da telefono bidezko arreta jaso dutenen kasuan (% 27 eta % 13, hurrenez hurren), baita Donostiako bulegora joan direnen kasuan ere (% 26 ongi hitz egiteko gai; Gasteizen % 14 eta Bilbon % 15).
- **Arreta jasotzerakoan lehenetsitako hizkuntza:** elkarrizketatutako pertsonen % 82k gaztelania aukeratu du arreta jasotzeko hizkuntza gisa. Euskaraz artatua izatea erabaki du % 11k; Gipuzkoaren kasuan, ehuneko hori % 16koa da.

2.1.

Erabiltzailearen profila

2.1.1. Sexua

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

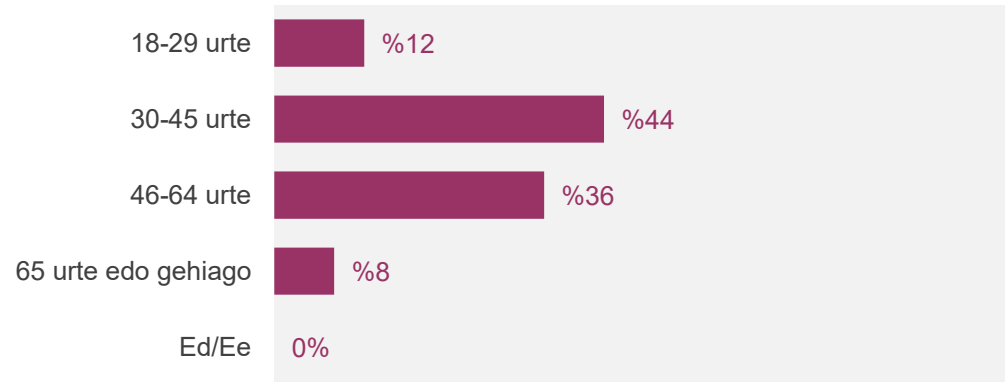


ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Gizonezkoak	%36	%37	%36
Emakumezkoak	%64	%63	%64

AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Gizonezkoak	%36	%33	%37
Emakumezkoak	%64	%67	%63

2.1.2. Adina

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



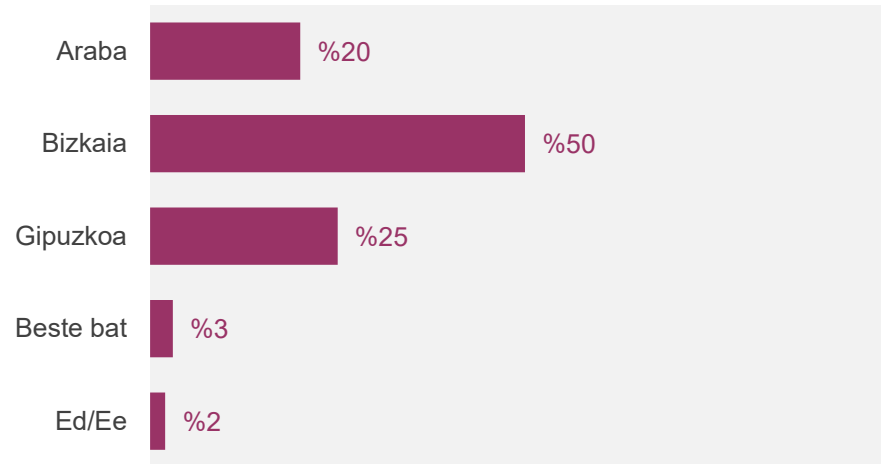
BATEZ BESTEKOA: 44,3 urte

ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
18-29 urte	%14	%10	%12
30-45 urte	%42	%45	%44
46-64 urte	%33	%39	%36
65 urte edo gehiago	%10	%6	%8
Ed/Ee	%1	%0	%0
BATEZ BESTEKOA	44,1	44,7	44,4

AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
18-29 urte	%15	%16	%12
30-45 urte	%43	%43	%40
46-64 urte	%34	%32	%33
65 urte edo gehiago	%9	%8	%12
Ed/Ee	%0	%0	%2
BATEZ BESTEKOA	43,8	43,4	45,3

2.1.3. Bizilekuaren lurraldea

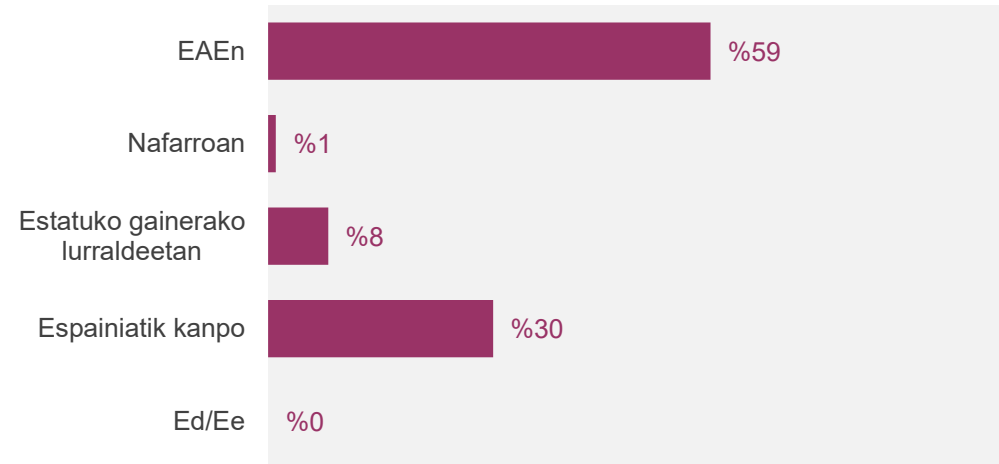
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Araba	%25	%14	%20
Bizkaia	%52	%47	%50
Gipuzkoa	%21	%29	%25
Beste bat	%1	%6	%3
Ed/Ee	%1	%4	%2

2.1.4. Jaiolekua

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

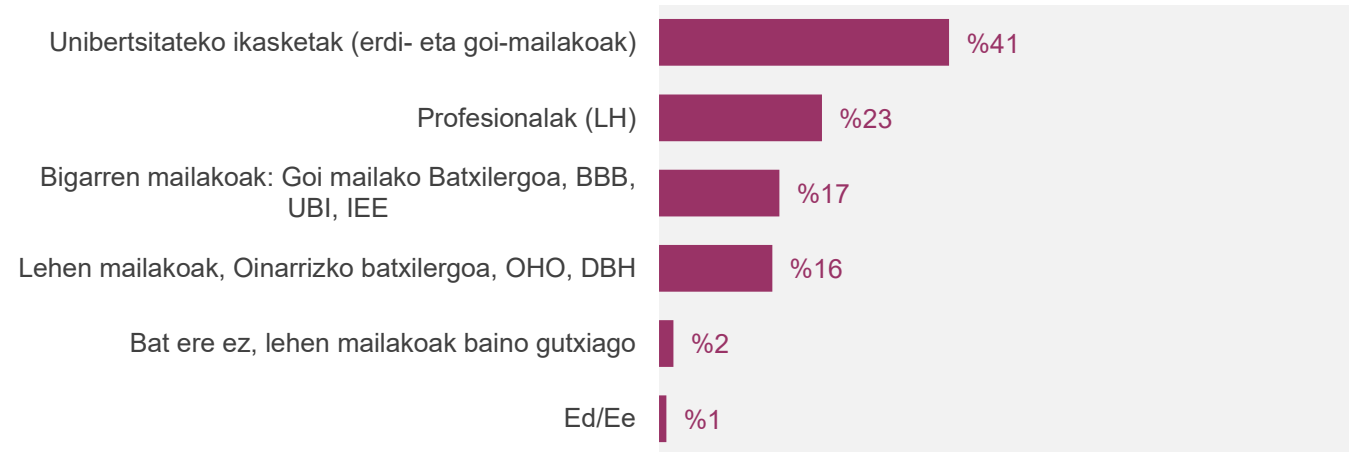


ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Araba	%50	%69	%59
Bizkaia	%0	%3	%1
Gipuzkoa	%6	%11	%8
Beste bat	%42	%17	%30
Ed/Ee	%1	%0	%0

AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Araba	%49	%45	%58
Bizkaia	%0	%1	%0
Gipuzkoa	%6	%3	%10
Beste bat	%45	%50	%30
Ed/Ee	%1	%1	%1

2.1.5. Amaitutako ikasketak-maila

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

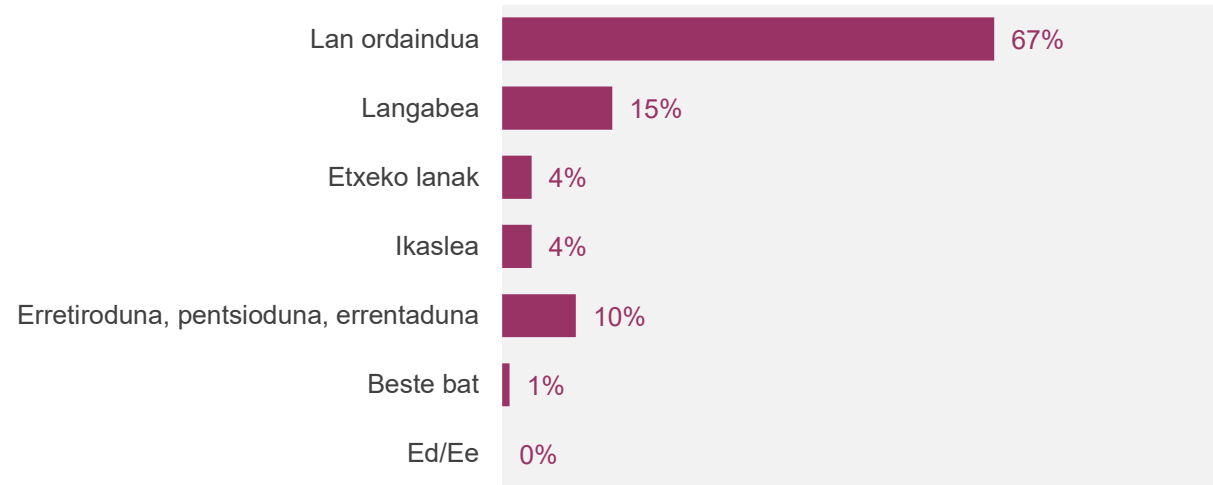


	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	%2	%2	%2
Lehen mailakoak, oinarrizko Batx., OHO, DBH	%17	%15	%16
Bigarren mailakoak: Goi mailako batx., BBB, UBI, IEE	%23	%11	%17
Profesionalak (LH)	%22	%25	%23
Unibertsitateko ikasketak (erdi- eta goi-mailakoak)	%35	%47	%41
Ed/Ee	%1	%1	%1

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	%2	%2	%1
Lehen mailakoak, oinarrizko Batx., OHO, DBH	%18	%22	%14
Bigarren mailakoak: Goi mailako batx., BBB, UBI, IEE	%26	%25	%17
Profesionalak (LH)	%20	%22	%2
Unibertsitateko ikasketak (erdi- eta goi-mailakoak)	%36	%30	%37
Ed/Ee	%0	%0	%4

2.1.6. Egungo okupazioa

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

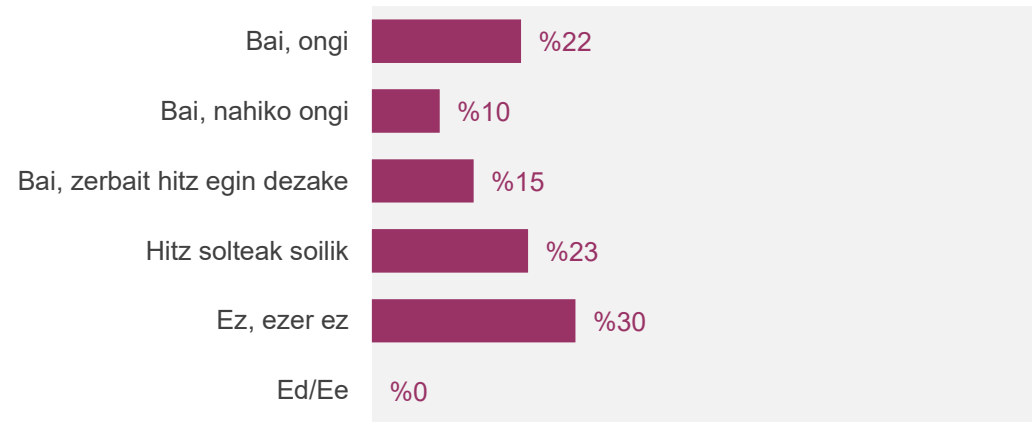


	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Lan ordaindua	%61	%73	%67
Langabea	%17	%13	%15
Etxeko lanak	%4	%4	%4
Ikaslea	%6	%2	%4
Erretiroduna, pentsioduna, errentaduna	%11	%8	%10
Beste bat	%1	%0	%1
Ed/Ee	%0	%0	%0

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Lan ordaindua	%59	%60	%66
Langabea	%19	%17	%11
Etxeko lanak	%3	%3	%7
Ikaslea	%6	%6	%4
Erretiroduna, pentsioduna, errentaduna	%11	%11	%12
Beste bat	%2	%2	%0
Ed/Ee	%0	%1	%1

2.1.7. Euskararen ahozko ezagutza

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

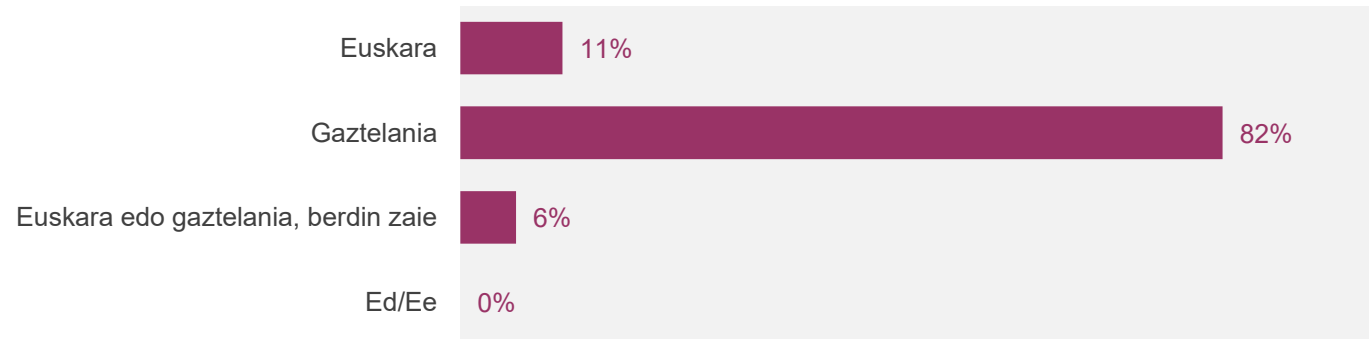


	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai, ongi	%17	%27	%22
Bai, nahiko ongi	%7	%13	%10
Bai, zerbait hitz egin dezake	%16	%14	%15
Hitz solteak soilik	%29	%16	%23
Ez, ezer ez	%30	%30	%30
Ed/Ee	%0	%0	%0

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Bai, ongi	%15	%26	%14
Bai, nahiko ongi	%8	%7	%7
Bai, zerbait hitz egin dezake	%16	%17	%16
Hitz solteak soilik	%30	%29	%27
Ez, ezer ez	%31	%21	%35
Ed/Ee	%0	%0	%1

2.1.8. Arreta jasotzerakoan lehenetsitako hizkuntza

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Euskara	%7	%16	%11
Gaztelania	%87	%77	%82
Euskara edo gaztelania, berdina zaie	%5	%7	%6
Ed/Ee	%1	%0	%0

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Euskara	%5	%14	%6
Gaztelania	%91	%78	%88
Euskara edo gaztelania, berdina zaie	%4	%7	%5
Ed/Ee	%1	%1	%1



3

Aurretiko hitzordua kudeatzeko zerbitzuaren balorazioa

Aurrez aurreko arreta jaso duten **elkarrizketatutako pertsonen %66 oso gustura dago bulegoetan ezarritako aurretiko hitzorduaren kudeaketa-sistemarekin**, eta %21 nahiko pozik daude. Sistema horrekiko **batez besteko gogobetetze-maila 8,7koa da, Zerbitzuen Kartan ezarritako konpromisoa baino handiagoa (7,7)**.

Elkarrizketatutako pertsona gehienek (**%79**) **online sistemaren bidez lortu dute hitzordua**, eta **%19k**, berriz, **telefonoaren bidez** (012 edo telefono bidezko arreta-agentea).

Elkarrizketatutako pertsonen %20k Zuzenean bulegoetara joateko aurretiko hitzordu bat baliogabetu behar izan du noizbait; eta horietatik **%76k Zuzenean zerbitzuaren Internet bidezko aurretiazko hitzorduak kudeatzeko aplikazioaren bidez** egin du. Oro har, **aurreko hitzordua baliogabetzeko erabilitako sistemarekiko batez besteko gogobetetze-maila handia da (8,1)**.

3.1.

Aurrez aurreko arretan aurretiko hitzorduaren balorazioa

3.1.1. Zein da zure gogobetetze-maila Zuzenean zerbitzuko aurrez aurreko arreta-bulegoetara joateko aurretiko hitzordua kudeatzeko sistemarekin? (S2.AP.2.1. Adierazlea)*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak

AURREZ AURREKO ARRETA

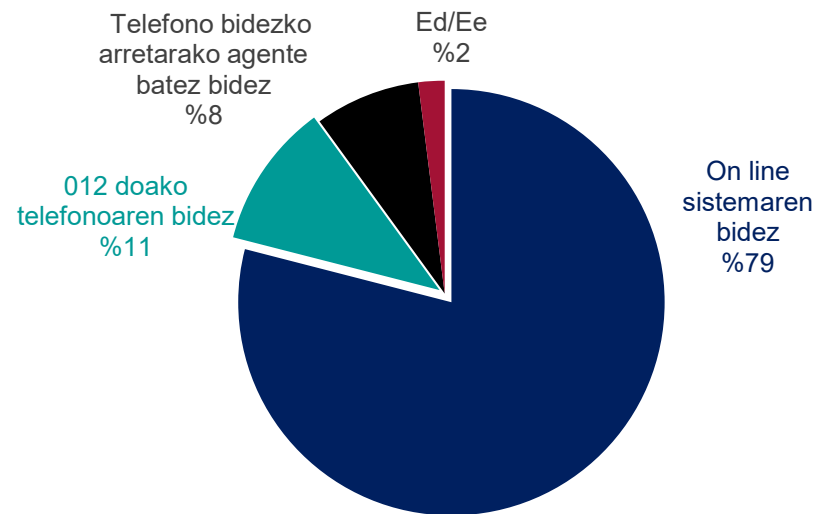


* Gutxieneko 0 "batere gustura ez" eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

3.1.2. Zein sistemaren bidez eskatu zenuen hitzordua?*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak



	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
On line sistemaren bidez	%79	%77	%80	%79
012 doako telefono bidez	%10	%10	%14	%11
Telefono bidezko arretarako agente batez bidez	%10	%10	%3	%8
Ed/Ee	%1	%3	%3	%2

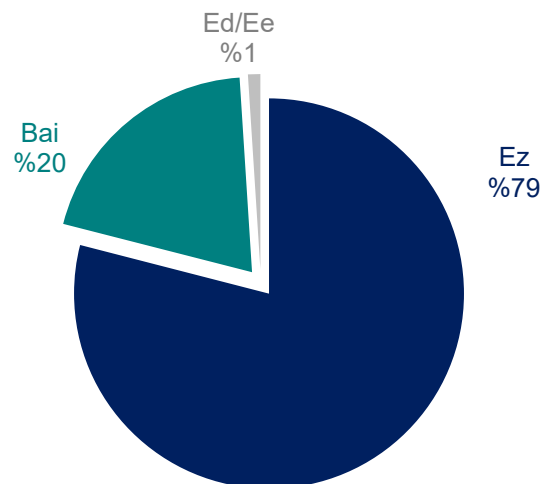
* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

3.2.

Aurretiko hitzordua ezeztatzeko kudeaketaren balorazioa

3.2.1. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko arretarako bulegoetarako aurretiko hitzordua ezeztatu behar izan al duzu inoiz?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%27	%24	%28	%26	%14	%20
Ez	%73	%74	%69	%72	%85	%79
Ed/Ee	%1	%2	%3	%2	%1	%1

3.2.2. Zein bideren bitartez ezeztatu duzu? *

Oinarria: Inoiz aurretiko hitzorduren bat baliogabetu behar izan duten pertsonak (elkarrizketatutako pertsona guztien % 20)

ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Telefono-operadore birtual baten bidez	%14	%18	%15
Zuzenean-eko agente batekin harremanetan jarritz	%5	%9	%6
Aurrez egindako hitzorduak Internet bidez kudeatzeko zuzenean zerbitzuak duen aplikazioaren bidez	%77	%74	%76

* Proposatutako bitarteko bakoitza erabili zuten pertsonen ehunekoa.

3.2.3. Oro har, zein da aurretiazko hitzordua baliogabetzeko erabili duzun sistemarekiko gogobetetze-maila?

Oinarria: Inoiz aurretiko hitzorduren bat baliogabetu behar izan duten pertsonak (elkarrizketatutako pertsona guztien % 20)

ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Batez besteko gogobetetze-maila*	8,2	7,8	8,1

* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "erabat gustura".



4

Zuzenean zerbitzuaren ezagutza eta erabilera

Hirutik bi elkarrizketatuk (%66k) noizean behin jo du Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzura azken urtean; %25entzako hau izan da lehen aldia.

Zuzenean zerbitzuaren bulegoetara jotzeko **arrazoi nagusia tramiteren bat egitea (%65)** da.

Etxebizitza (%36), hezkuntza (%20) eta gizarte-gaiak (familiako gaiekin zerikusia duen guztia) (%15) dira tramite gehien sortzen dituzten arloak.

Orokorrean, Zuzenean zerbitzuaren ezagutza-kanal nagusia webgunea (%24) eta lagunen edo senideen gomendioa da (%23) dira. Hala ere, arreta-kanalaren arabera, aldeak nabarmenak dira: arreta telefonikoaren erabiltzaileen artean, webgunea aipatzen du %32k; aurrez aurreko arretako erabiltzaileen artean, berriz, lagunen eta senideen gomendioa (%26) eta Eusko Jaurlaritzaren beste zerbitzu baten deribazioa (%24) dira aipatuenak.

Erabiltzaileen %82k dio Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea ezagutzen duela. Horietatik, %82k dio inoiz erabili duela (hots, erabiltzaile guztien %67).

Hurrenez hurren, **informazioa bilatzeko (%86) eta tramiteak egiteko (%70)** erabiltzen da gehien Eusko Jaurlaritzaren webgunea. Telefono bidezko arretaren erabiltzaileek aurrez aurreko erabiltzaileek baino gehiago erabiltzen dute webgunea orokorrean funtzio guztietarako.

Elkarrizketatuen %37k euskadi.eus webguneko posta elektronikoko bidezko arreta- zerbitzua ezagutzen du, eta horietatik %50ek erabili du inoiz (elkarrizketatu guztien %19). Telefono bidezko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen artean ezagutza (%40) eta erabilera maila (%49) handiagoak dira.

Elkarrizketatuen %8k ezagutzen du Zuzenean-ek eskaintzen duen Telegram bat-bateko mezularitza zerbitzua, eta horietatik %29k erabili du inoiz (elkarrizketatu guztien %2 inguru).

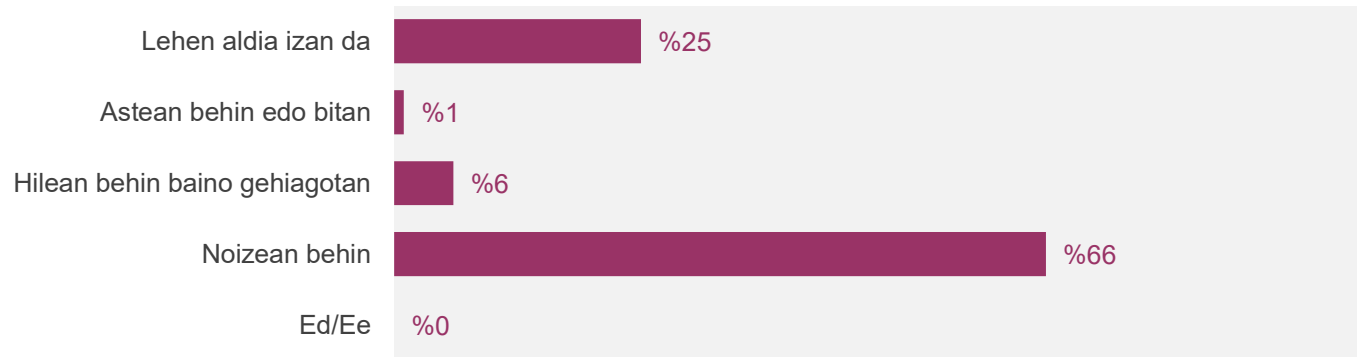
Bukatzeko, aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuen %51k adierazi du “BakQ” identifikazio elektronikorako ziurtagiria doan eskuratzeko aukera eskaini diotela.

4.1.

Zuzenean zerbitzuaren urteko erabilera-maila

4.1.1. Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua erabili duzun lehen aldia izan da, edo lehenago erabili izan duzu inoiz? Lehenago erabili izan baduzu, zein maiztasunez egin duzu azken urtean?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Lehen aldia izan da	%21	%30	%25
Astean behin edo bitan	%1	%2	%1
Hilean behin baino gehiagotan	%5	%8	%6
Noizean behin	%72	%60	%66
Ed/Ee	%0	%0	%0

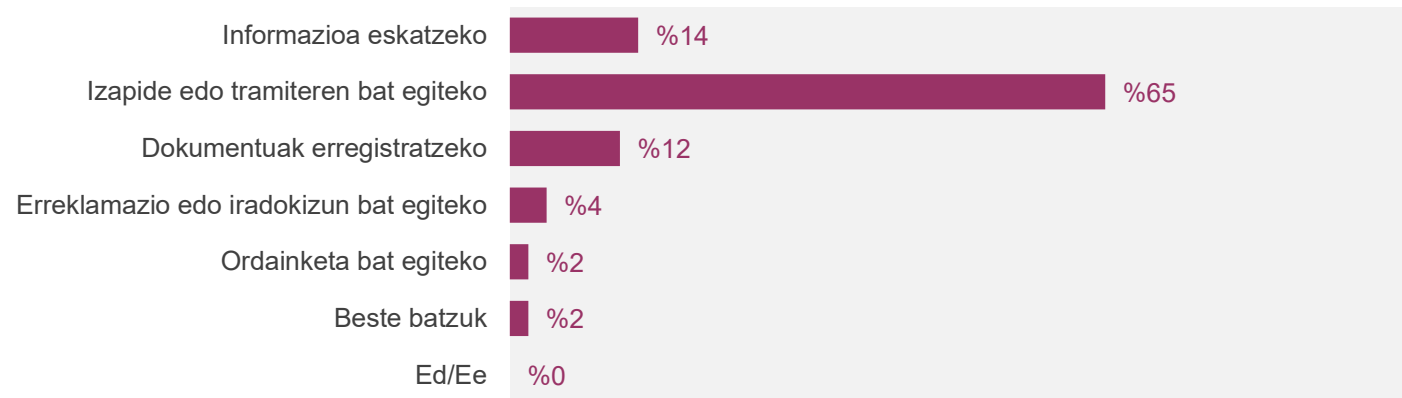
AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Lehen aldia izan da	%22	%24	%17
Astean behin edo bitan	%1	%1	%3
Hilean behin baino gehiagotan	%3	%3	%12
Noizean behin	%74	%73	%66
Ed/Ee	%0	%0	%1

4.2.

Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoi nagusiak

4.2.1. Zein izan da Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoi nagusia?*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Informazioa eskatzeko	%13	%20	%12	%14
Lzapide edo tramiteren bat egiteko	%71	%40	%71	%65
Dokumentuak erregistratzeko	%9	%25	%9	%12
Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	%4	%10	%2	%4
Ordainketa bat egiteko	%2	%2	%2	%2
Beste batzuk	%2	%3	%1	%2
Ed/Ee	%0	%0	%1	%0

* Ez da erantzuteko aukerarik iradoki. Erantzun bakarra onartu da.

4.2.2. Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

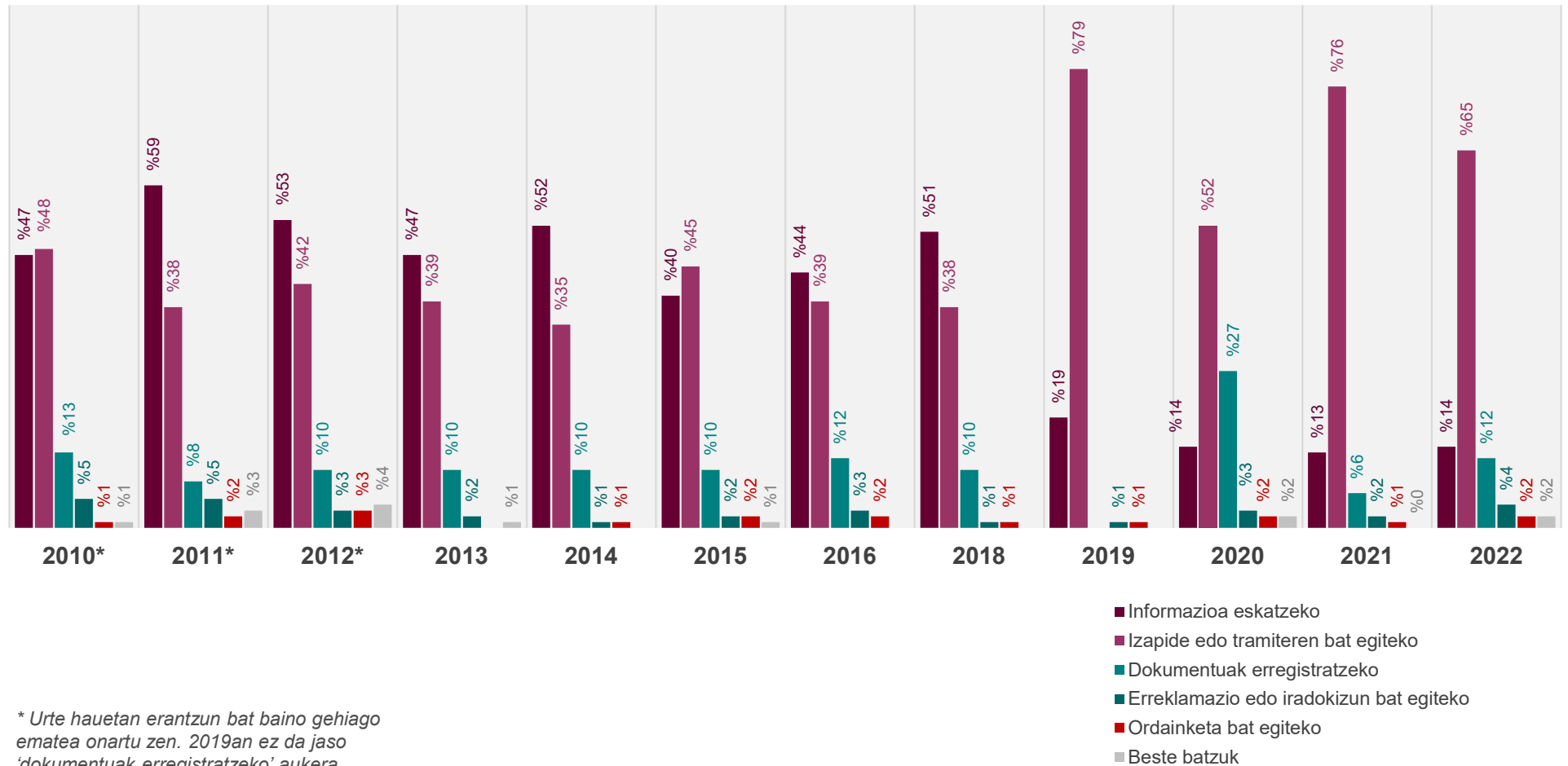
Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

	2010*	2011*	2012*	2013	2014	2015	2016	2018	2019*	2020	2021	2022
Informazioa eskatzeko	%47	%59	%53	%47	%52	%40	%44	%51	%19	%14	%13	%14
Izapide edo tramiteren bat egiteko	%48	%38	%42	%39	%35	%45	%39	%38	%79	%52	%76	%65
Dokumentuak erregistratzeko	%13	%8	%10	%10	%10	%10	%12	%10		%27	%6	%12
Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	%5	%5	%3	%2	%1	%2	%3	%1	%1	%3	%2	%4
Ordainketa bat egiteko	%1	%2	%3	%0	%1	%2	%2	%1	%1	%2	%1	%2
Beste batzuk	%1	%3	%4	%1	%0	%1	%0	%0	%0	%2	%0	%2
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%1	%0

* Urte hauetan erantzun bat baino gehiago ematea onartu zen. 2019an ez da jaso 'dokumentuak erregistratzeko' aukera

4.2.2. Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



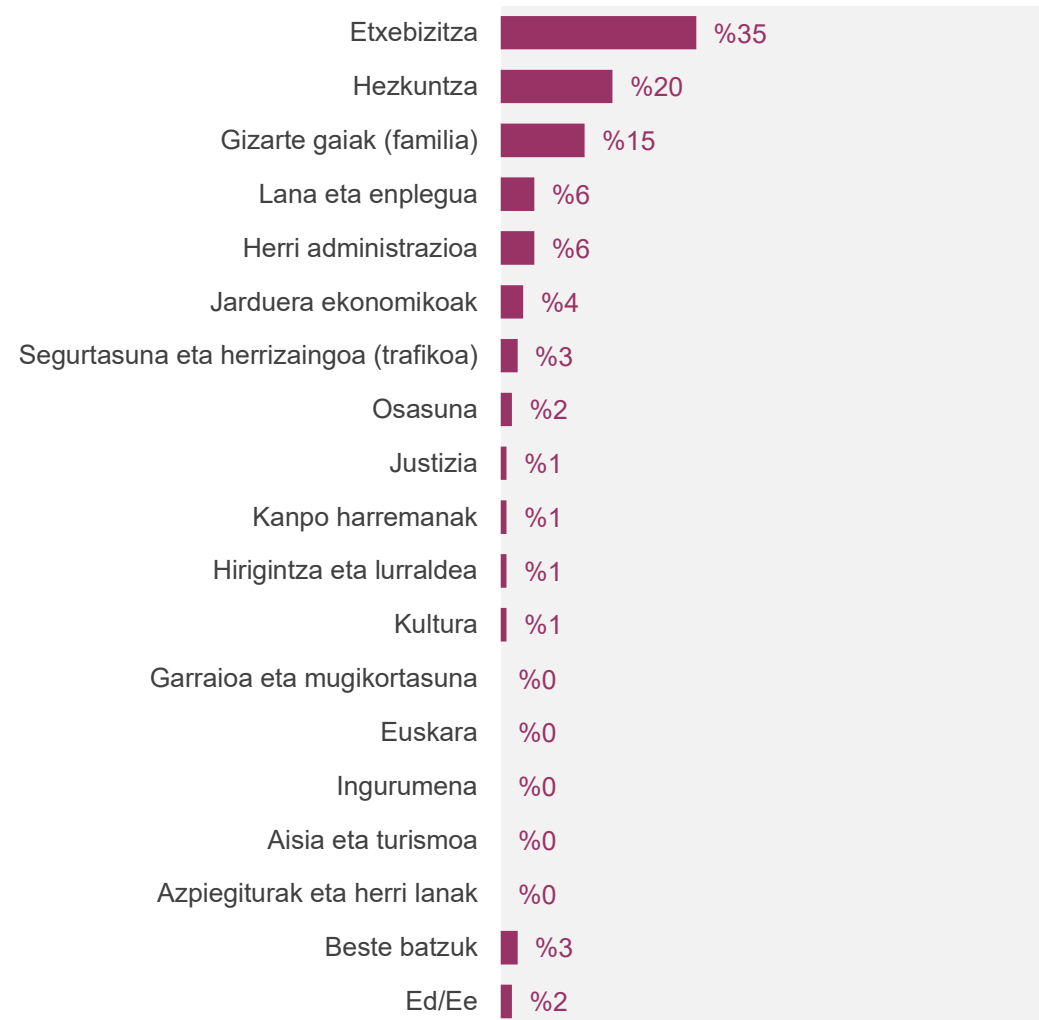
* Urte hauetan erantzun bat baino gehiago ematea onartu zen. 2019an ez da jaso 'dokumentuak erregistratzeko' aukera

4.3.

Tramitearen gaia

4.3.1. Zuzenean zerbitzuan egindako tramitea ondorengo gaiari dagokion...*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



4.3.1. Zuzenean zerbitzuan egindako tramitea ondorengo gaiari dagokio...*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Etxebizitza	%36	%32	%24	%32	%39	%35
Hezkuntza	%30	%27	%9	%24	%15	%20
Gizarte gaiak (familia)	%15	%11	%15	%14	%15	%15
Lana eta enplegua	%6	%11	%7	%7	%6	%6
Herri administrazioa	%3	%1	%13	%5	%6	%6
Jarduera ekonomikoak	%2	%5	%11	%5	%3	%4
Segurtasuna eta herrizaingoa (trafikoa)	%1	%1	%3	%1	%4	%3
Osasuna	%2	%2	%4	%2	%2	%2
Justizia	%1	%1	%2	%1	%1	%1
Kanpo harremanak	%1	%3	%1	%1	%0	%1
Hirigintza eta lurraldea	%1	%1	%0	%1	%1	%1
Kultura	%0	%1	%2	%1	%1	%1
Garraioa eta mugikortasuna	%1	%0	%0	%0	%0	%0
Euskara	%1	%0	%0	%0	%0	%0
Ingurumena	%0	%0	%0	%0	%0	%0
Aisia eta turismoa	%0	%0	%1	%0	%0	%0
Azpiegiturak eta herri lanak	%0	%0	%0	%0	%0	%0
Beste batzuk	%3	%4	%1	%3	%3	%3
Ed/Ee	%0	%0	%7	%2	%2	%2

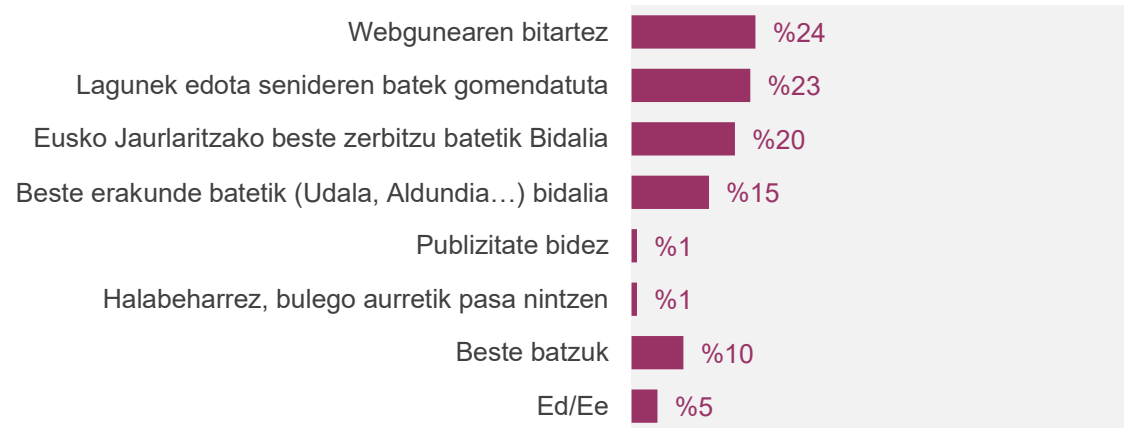
* Erantzun bakarra onartu da.

4.4.

Zerbitzua ezagutzeko modua

4.4.1. Nola izan zenuen zuzenean Herritarren Arreta Zerbitzuaren berri?*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Webgunearen bitartez	%20	%7	%17	%16	%32	%24
Lagunek edota senideren batek gomendatuta	%21	%35	%29	%26	%19	%23
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik Bidalia	%33	%11	%16	%24	%16	%20
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia...) bidalia	%11	%22	%18	%15	%15	%15
Publizitate bidez	%1	%1	%0	%1	%2	%1
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen	%1	%1	%0	%1	%2	%1
Beste batzuk	%1	%11	%10	%11	%9	%10
Ed/Ee	%2	%12	%10	%6	%5	%5

* Ez da erantzuteko aukerarik iradoki. Erantzun bakarra onartu da.

4.4.2. Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera*

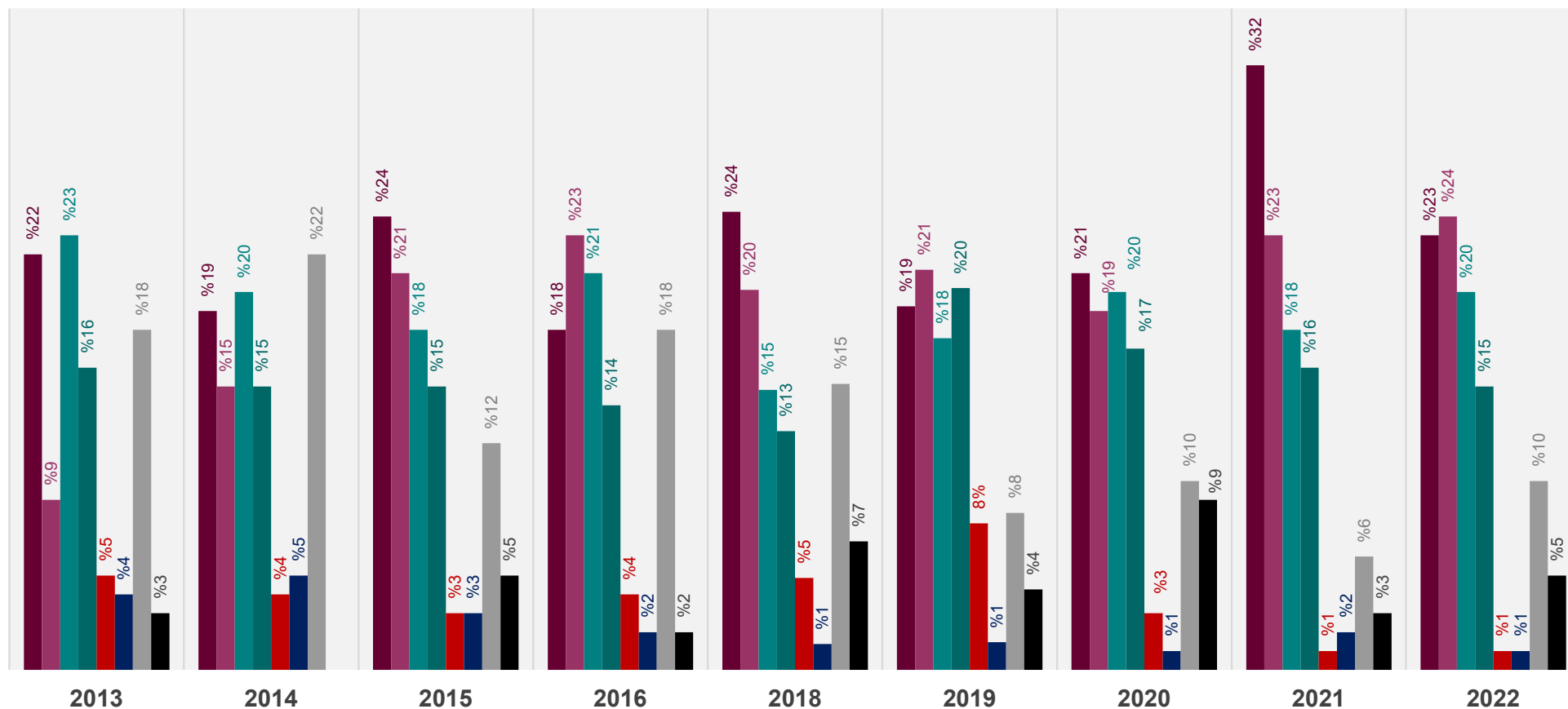
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Lagunek edota senideren batek gomendatuta	%22	%19	%24	%18	%24	%19	%21	%32	%23
Webgunearen bitartez	%9	%15	%21	%23	%20	%21	%19	%23	%24
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik Bidalia	%23	%20	%18	%21	%15	%18	%20	%18	%20
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia...) Bidalia	%16	%15	%15	%14	%13	%20	%17	%16	%15
Publizitate bidez	%5	%4	%3	%4	%5	%8	%3	%1	%1
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen	%4	%5	%3	%2	%1	%1	%1	%2	%1
Beste batzuk	%18	%22	%12	%18	%15	%8	%10	%6	%10
Ez du erantzunik zehazten / Ed/Ee.	%3	---	%5	%2	%7	%4	%9	%3	%5

* Ez da erantzuteko aukerarik iradoki. Erantzun bakarra onartu da.

4.4.2. Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



- Lagunek edota senideren batek gomendatuta
- Webgunearen bitartez
- Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bidalia
- Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia...) bidalia
- Publizitate bidez
- Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen
- Beste batzuk
- Ez du erantzunik zehazten / Ed/Ee

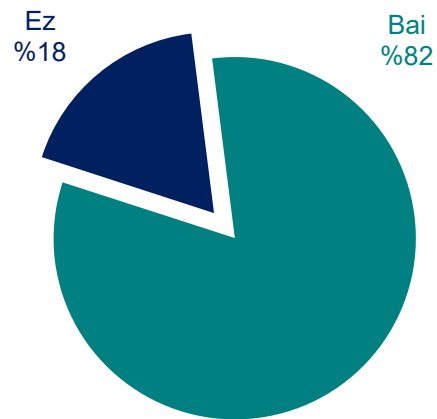
* Ez da erantzuteko aukerarik iradoki.
Erantzun bakarra onartu da.

4.5.

Webgunearen ezagutza eta erabilera

4.5.1. Ezagutzen al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea?

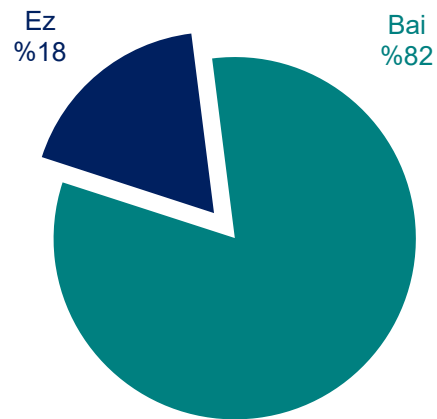
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%84	%72	%76	%79	%85	%82
Ez	%16	%27	%24	%20	%15	%18
Ed/Ee	%0	%1	%1	%1	%0	%0

4.5.2. Erabili al duzu?

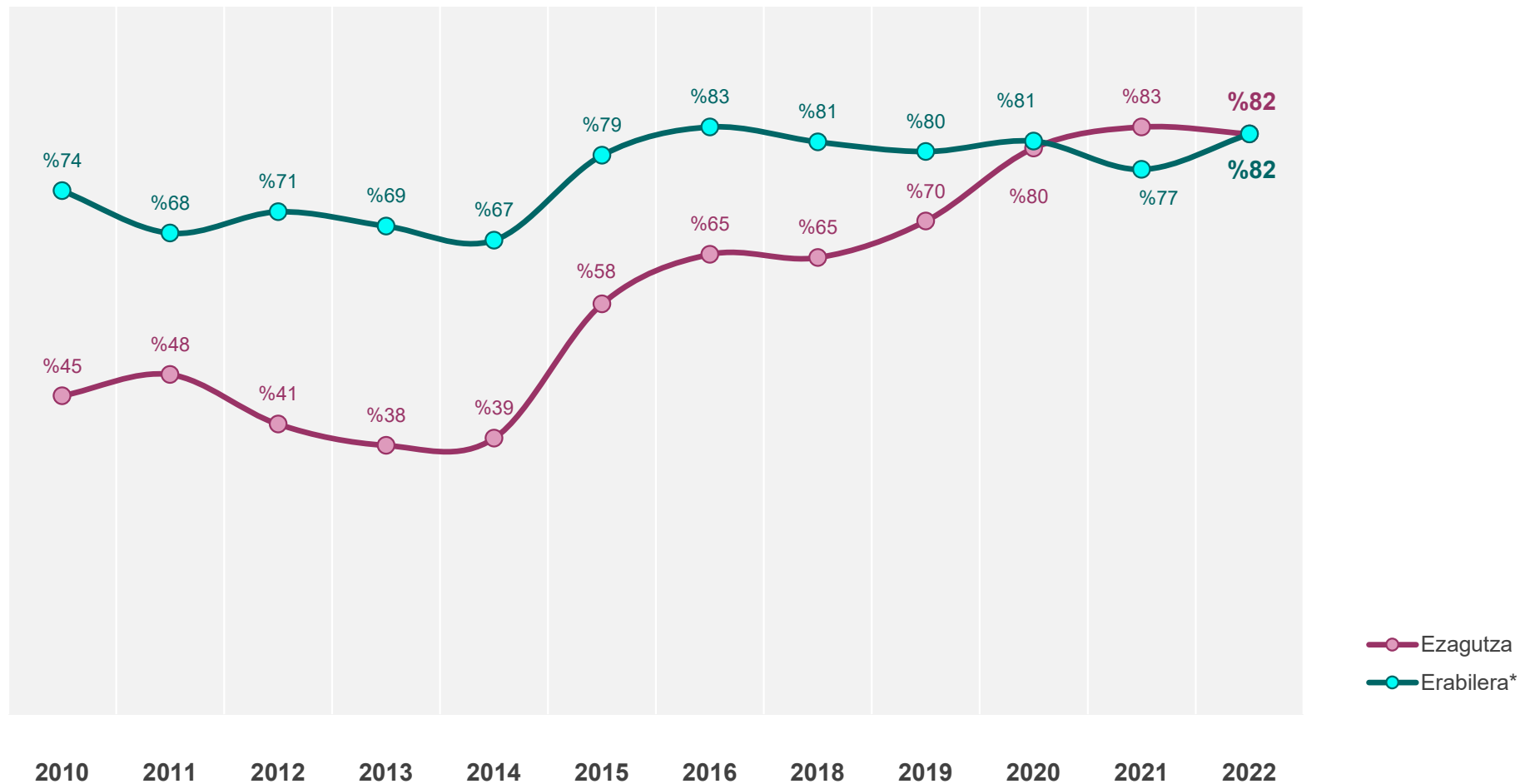
Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea ezagutzen dutela dioten elkarrizketatuak (% 82)



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%80	%80	%81	%80	%83	%82
Ez	%19	%20	%18	%19	%17	%18
Ed/Ee	%1	%0	%1	%1	%0	%0

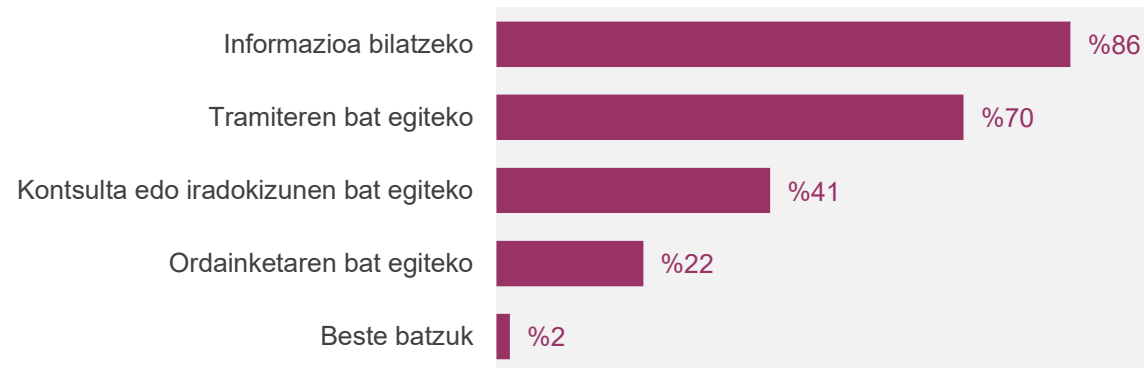
4.5.3. Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunearen ezagutzaren eta erabileraren bilakaera

Oinarria: Ezagutza: Elkarrizketatuak guztira; Erabilera: Webgunea ezagutzen duten elkarrizketatuak



4.5.4. Zertarako erabili da?

Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea erabili dutela adierazi duten elkarrizketatuak (ezagutzen dutenen %77; elkarrizketatu guztien %64)



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Informazioa bilatzeko	%79	%88	%89	%83	%89	%86
Tramiteren bat egiteko	%66	%62	%67	%65	%75	%70
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	%20	%47	%41	%30	%51	%41
Ordainketaren bat egiteko	%7	%15	%22	%12	%32	%22
Beste batzuk	%3	%6	%4	%4	%1	%2

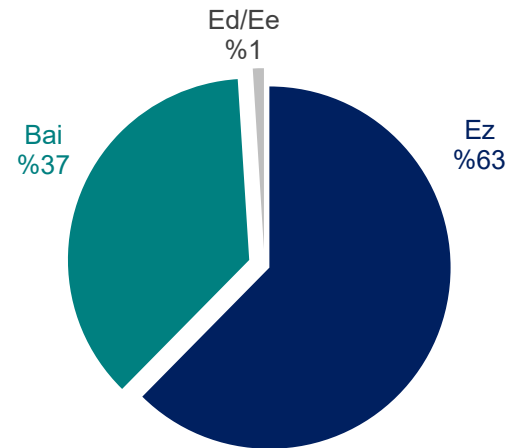
* Baiezko erantzunak erabilera arrazoi bakoitzerako.

4.6.

Posta elektronikoko bidezko zerbitzuaren eta Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutza eta erabilera

4.6.1. euskadi.eus-en posta elektronikoko bidezko zerbitzua ezagutzen al duzu?

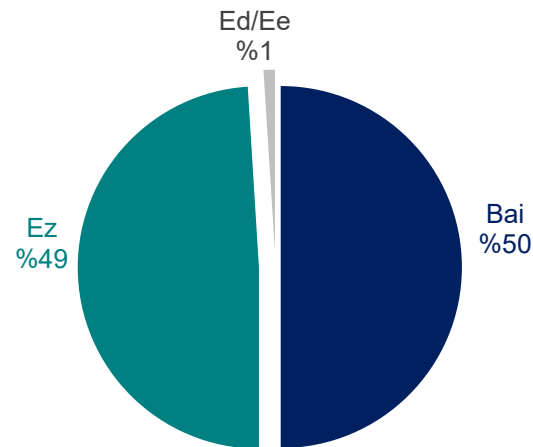
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%40	%37	%17	%33	%40	%37
Ez	%60	%62	%82	%66	%59	%63
Ed/Ee	%1	%1	%1	%1	%1	%1

4.6.2. Erabili al duzu inoiz?

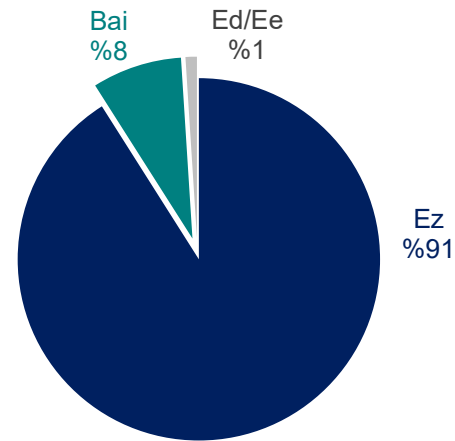
Oinarria: euskadi.eus posta elektronikoa bidezko arreta zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak (%37)



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%39	%37	%55	%40	%59	%50
Ez	%61	%59	%43	%58	%41	%49
Ed/Ee	%1	%3	%2	%1	%0	%1

4.6.3. Ezagutzen al duzu Zuzenean-ek telefono mugikorrentzako eskaintzen duen Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzua (WhatsApp-aren antzekoa)?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%4	%10	%6	%6	%11	%8
Ez	%96	%90	%91	%94	%89	%91
Ed/Ee	%0	%0	%2	%1	%0	%1

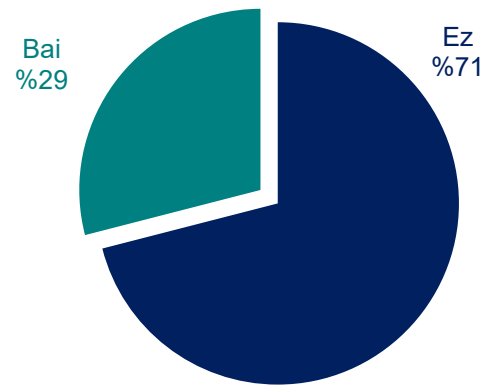
4.6.4. Zuzenean zerbitzuaren Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutzaren bilakaera

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Bai	%14	%13	%8	%11	%9	%8
Ez	%86	%87	%92	%89	%90	%91
Ed/Ee	---	%1	---	%1	---	%1

4.6.5. Erabili al duzu inoiz?

Oinarria: Zuzenean-en Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak (%8)



ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%25	%31	%29
Ez	%75	%69	%71
Ed/Ee	%0	%0	%0

4.6.6. Zuzenean-eko Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutza eta erabilera

Oinarria: Zuzenean-en Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak (%8)

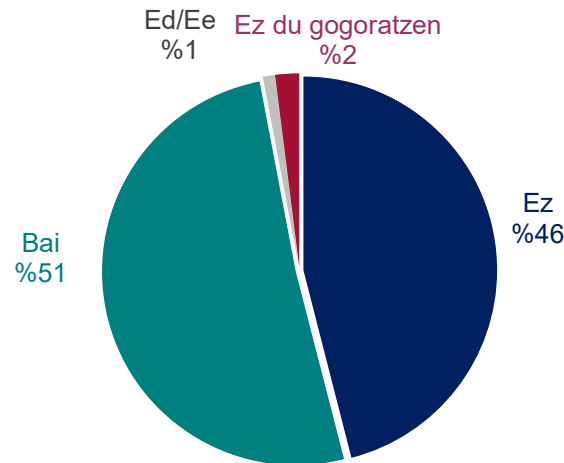
	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Bai	%15	%33	%29	%35	%24	%29
Ez	%85	%67	%71	%64	%76	%71
Ed/Ee	---	%1	---	%1	---	%0

4.7.

“BakQ” identifikazio elektronikorako ziurtagiria

4.7.1. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko arreta-bulegoan, “BakQ” identifikazio elektronikorako ziurtagiria doan eskuratzeko aukera eskaini dizute?*

Oinarria: Aurre aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak



AURREZ AURREKO ARRETA				
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Bai	%54	%40	%54	%51
Ez	%45	%58	%40	%46
Ez du gogoratzen	%1	%1	%4	%2
Ed/Ee	%0	%1	%1	%1



5

Zuzenean zerbitzuaren jardunaren balorazioa

Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren **erabiltzaileen % 55ek** adierazi du **oso pozik dagoela zerbitzuaren jardun orokorrarekin, eta % 32k nahiko pozik**. Elkarrizketatuen % 4k adierazi du ez duela asebate edo oso gutxi asebate duela, eta % 7k, aldiz, zertxobait asebate duela. 0tik 10erako eskalan, batez besteko balorazioa 8,4 da, eta gogobetetze-indizea % 44.

Aurrez aurreko arreta jaso dutenak gusturago daude telefono bidezko arreta jaso dutenak baino: batez besteko balorazioak **8,8 eta 7,9** dira, hurrenez hurren, eta gogobetetze-indizeak, **% 59 eta % 27**.

Erabiltzaileen % 38k beste erakundearen arreta-zerbitzuak baino hobeto baloratzen du Zuzenean. % 5ek diote beste erakunde batzuek emandakoa baino okerragoa dela.

Zuzenean bulegoen espazio fisikoari dagokionez, erabiltzaileen batez besteko gogobetetze-maila (8,1) ez da iristen Zuzenean-en Zerbitzu-kartak ezarritako konpromisoa (8,2), eta 2020an lortutakoa (8,7) baino baxuagoa da.

Aurrez aurreko arretako bulegoetan aurretiko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikazioa, sarbidea, itxaronaldia), **balorazioa positiboa da (8,7), Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisoa (8,1) gainditzen du** eta 2020an lortutako (8,6) baino zertxobait handiagoa da.

Zuzenean zerbitzuko arretako langileekiko **asebetetze-maila altua da (8,7)** adeitasunari, prestakuntzari eta kontsulta ulertu eta konpontzeko erraztasunari dagokionez. Aurrez aurreko arretako langileek jasotzen duten batez besteko balorazioa telefono bidezko arretako langileek jasotzen dutena baino handiagoa da (9,1 eta 8,2 hurrenez hurren). Hala ere, **bi kasuetan Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisoa (8,2 eta 7,8 hurrenez hurren) gainditu da.**

Bilakaera kontuan hartzen badugu, aurrez aurreko arretako langileek eskainitako zerbitzuarekiko asebetetze-maila handitu egin da (8,7 2021ean).

Kudeaketa ebazteko emandako informazioari dagokionez, batez besteko gogobetetze-maila 8,2koa da. Aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen artean gogobetetze-maila handiagoa da (8,8) telefono-zerbitzuaren erabiltzaileen artean baino (7,6). Bi kasuetan, Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisoak betetzen dira (aurrez aurrekoan 7,8 eta telefono bidezkoan 7,2).

Bilakaerari erreparatuz gero, adierazle horren balorazioa 2022an zertxobait handiagoa da 2021ean erregistratutakoa baino, baina aurreko urteetan lortutakora iritsi gabe, horietan beti 8,3 edo hortik gorako balioak erregistratu baitira.

Aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren **erabiltzaileen % 69k** adierazi du **dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duela**. Pertsona horiek zerbitzu horrekin duten **batez besteko asebetetze-maila 8,7koa** da, **Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu-Kartan hartutako konpromisoaren gaineratik (7,7)**.

Aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren **erabiltzaileen % 38k** adierazi du **tramiteren bat burutu duela Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoko Orokorraren bidez**. Pertsona horiek zerbitzu horrekin duten **batez besteko asebetetze-maila 7,5ekoa** da, **Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu-Kartan hartutako konpromisoaren zertxobait gaineratik (7,4)**.

5.1.

Jardueraren balorazio orokorra

5.1.1. Zein da zure gogobetetze-maila orokorra Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan jaso duzun arretarekiko?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA

- Batere gustura ez (0, 1, 2)
- Ez oso gustura (3,4)
- Zertxobait gustura (5,6)
- Nahiko gustura (7,8)
- Erabat gustura (9,10)
- Ed/Ee

Batez bestekoa*
0 10

Gogobetetze indizea**



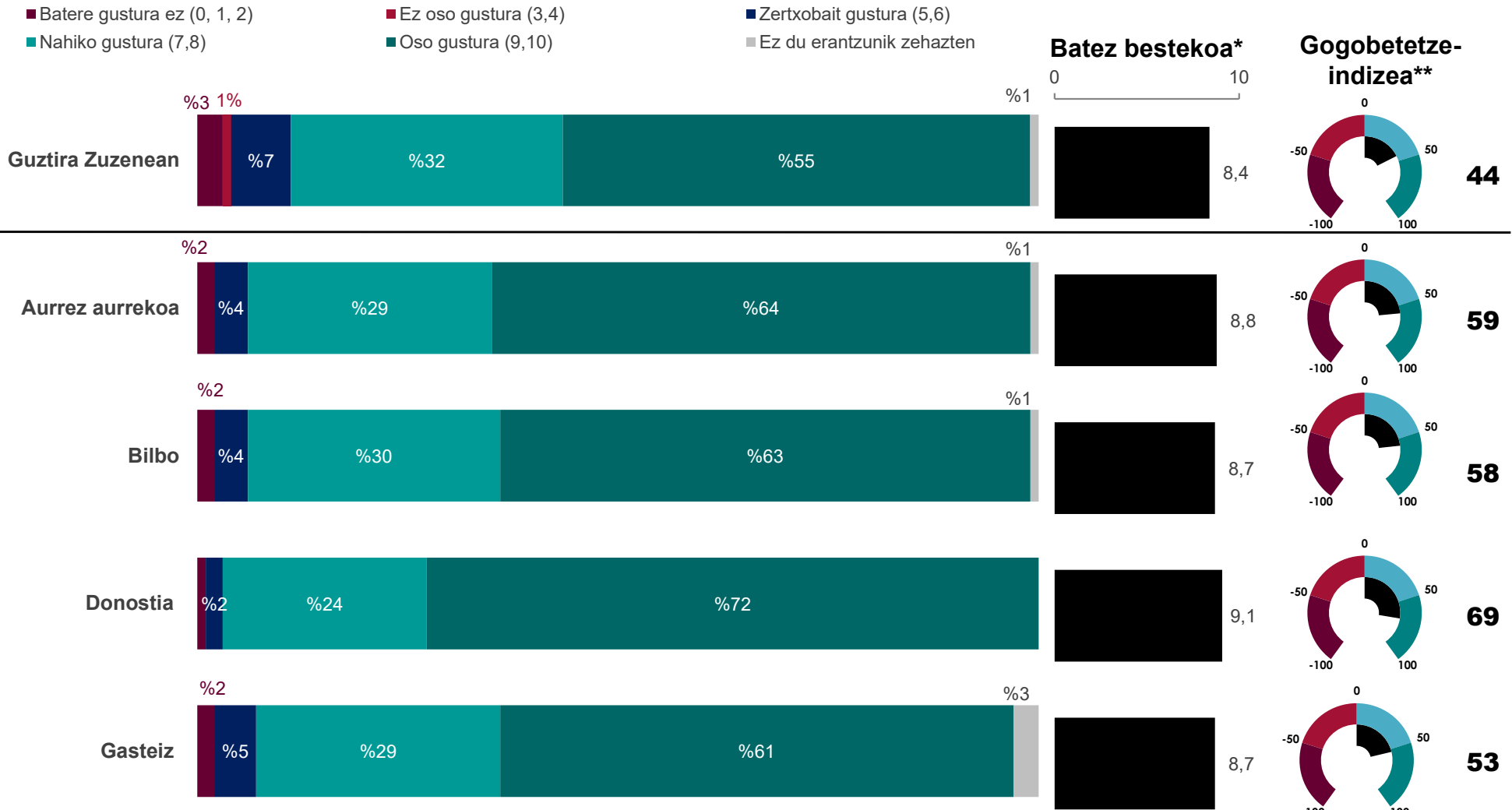
* Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehienerako 10 "erabat gustura" eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskalen 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskalen 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

5.1.1. Zein da gogobetetze-maila orokorra Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan jaso duzun arretarekiko?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA



* Gutxieneko 0 "batere gustura ez" eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

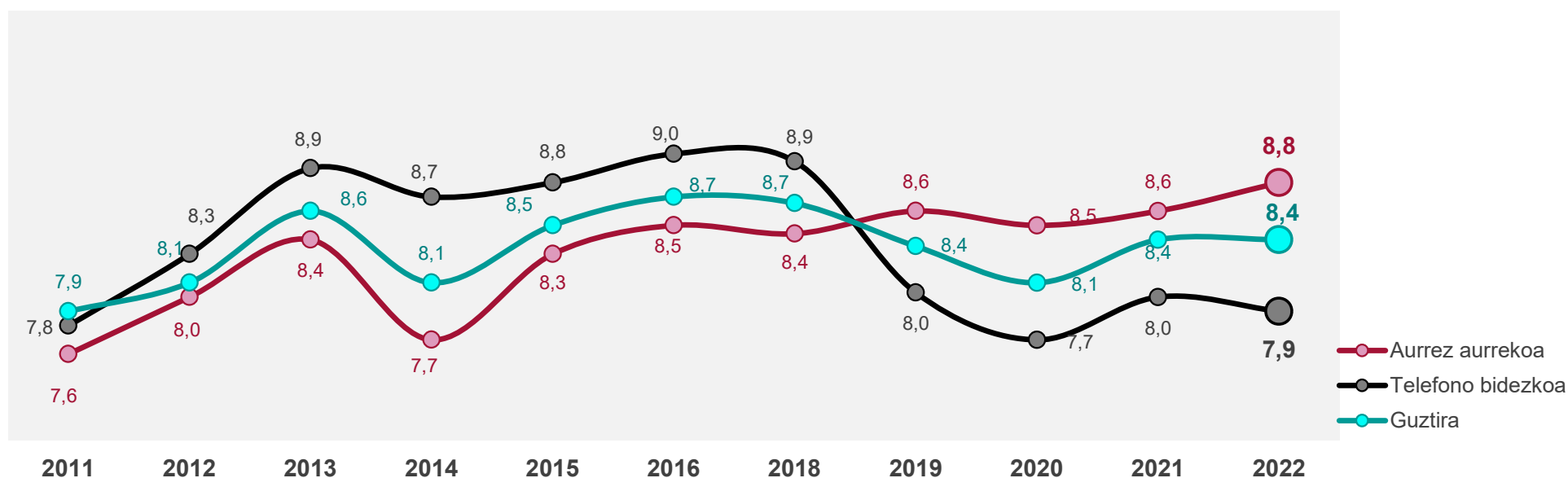
** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

5.1.2. Balorazio orokorraren bilakaera *

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Aurrez aurrekoa	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6	8,8
Telefono bidezkoa	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7	8,0	7,9
Guztira	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1	8,4	8,4

* Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

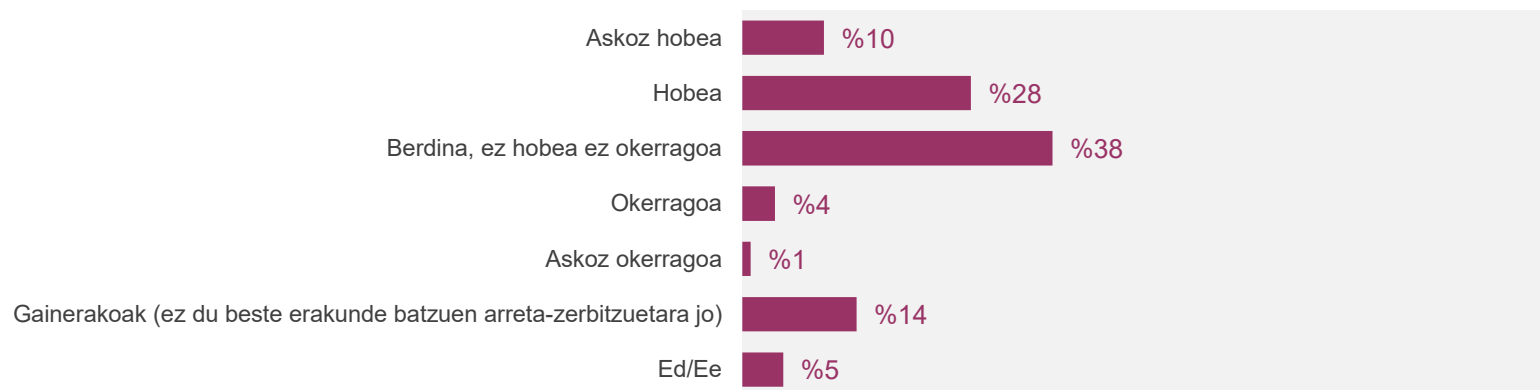


5.2.

Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatua

5.2.1. Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuak emandako arreta, bestelako erakunde publikoetan (Estatua, Aldundia, Udala) jasotakoarekin alderatuta?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AUREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Askoz hobea	%9	%6	%19	%11	%9	%10
Hobea	%24	%26	%29	%26	%31	%28
Berdina, ez hobea ez okerragoa	%36	%44	%36	%38	%39	%38
Okerragoa	%3	%1	%2	%2	%6	%4
Askoz okerragoa	%1	%0	%1	%1	%1	%1
Ed/Ee	%9	%4	%4	%7	%4	%5
Gainerakoak (ez du beste erakunde batzuen arreta-zerbitzuetara jo)	%19	%19	%9	%16	%11	%14

5.2.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatuaren bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

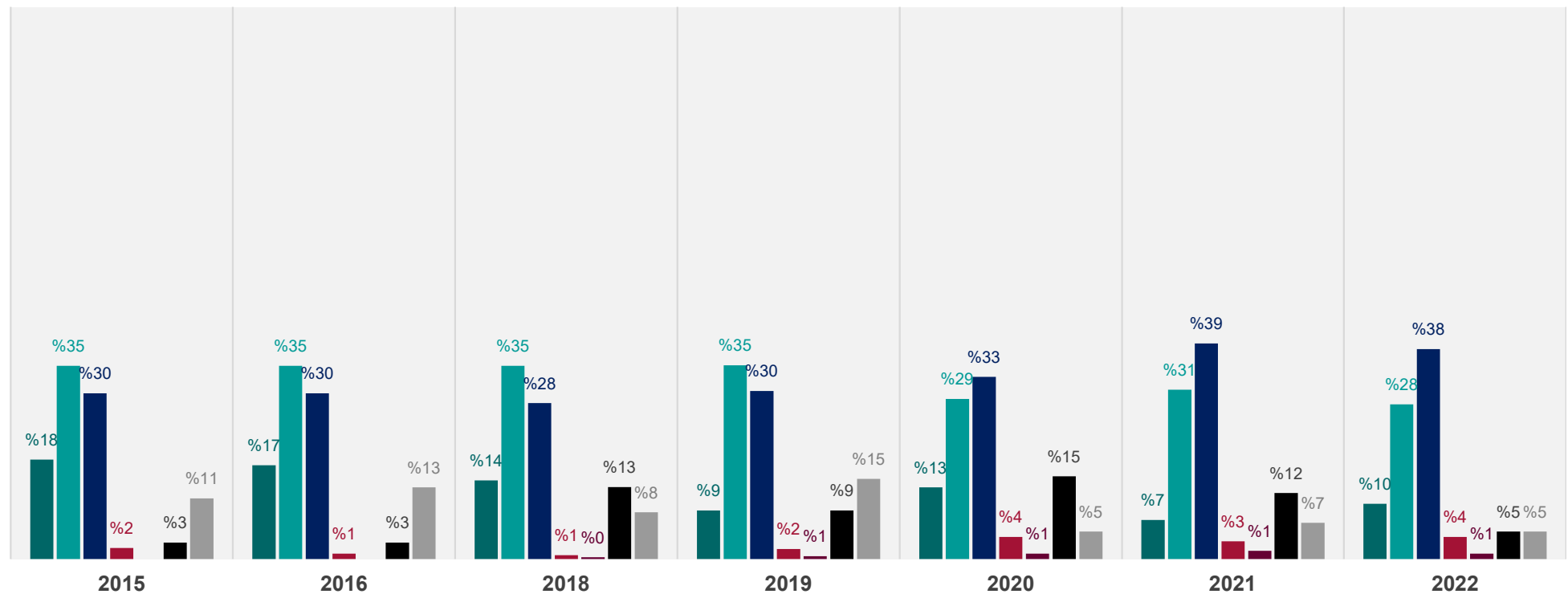
	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Askoz hobea	%15	%12	%18	%17	%14	%9	%13	%7	%10
Hobea	%32	%35	%35	%35	%35	%35	%29	%31	%28
Berdina, ez hobea ez okerragoa	%27	%30	%30	%30	%28	%30	%33	%39	%38
Okerragoa	%1	%1	%2	%1	%1	%2	%4	%3	%4
Askoz okerragoa	---	---	---	---	%0	%1	%1	%1	%1
Gainerakoak (ez du beste erakunde batzuen arreta-zerbitzuetara jo)	%13	%21	%3	%3	%13	%9	%15	%12	%14
Ed/Ee	%11	---	%11	%13	%8	%15	%5	%7	%5

5.2.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatuaren bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

- Askoz hobea
- Berdin, ez hobea ez okerragoa
- Askoz okerragoa

- Hobeia
- Okerragoa
- Gainerakoak (ez du beste erakunde batzuen arreta-zerbitzuetara jo)



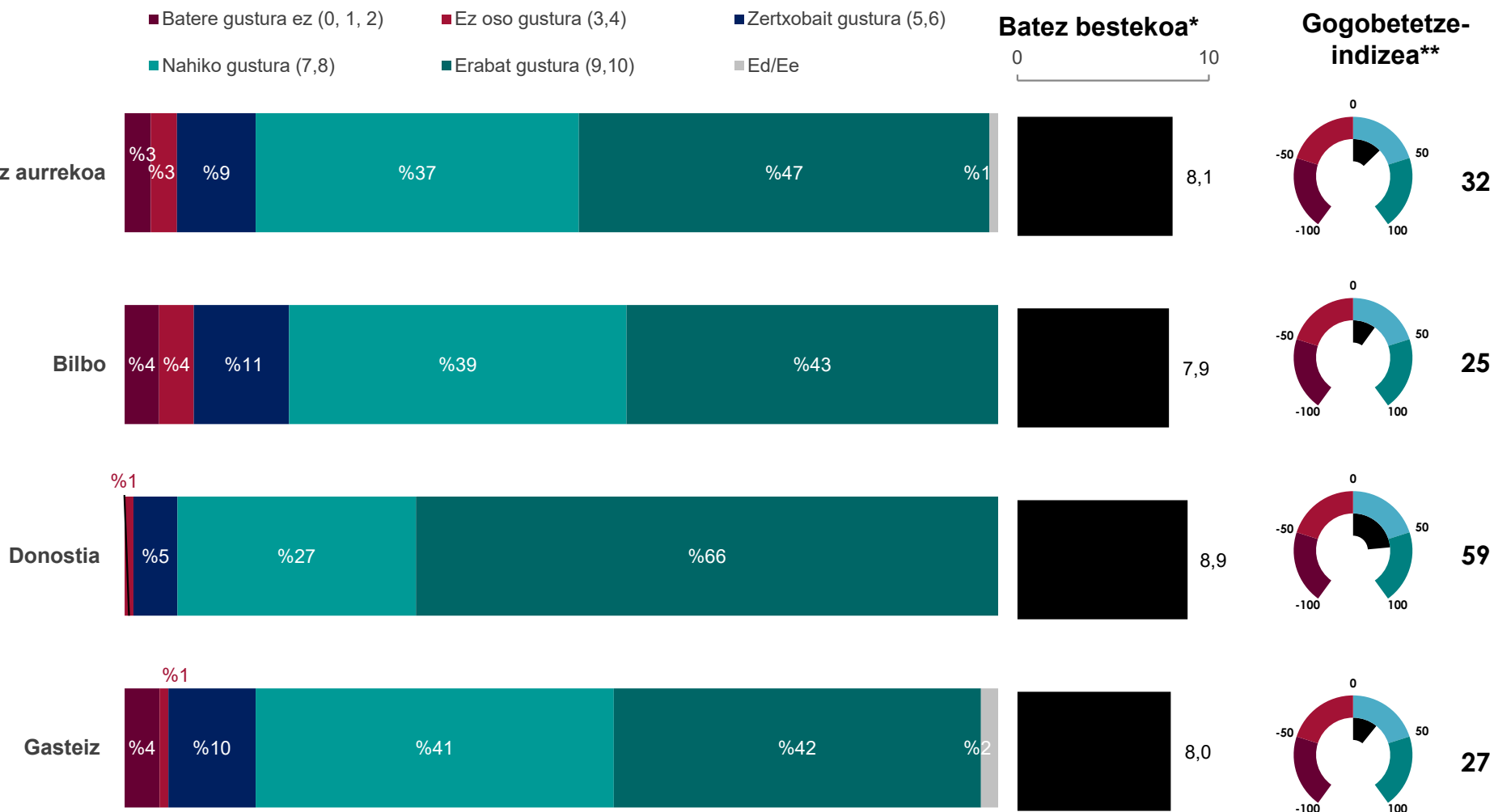
5.3.

Espazio fisikoaren balorazioa

5.3.1. Zein da asebetetze-maila, oro har, espazioarekiko, irisgarritasunarekiko, tenperaturarekiko eta argiztapenarekiko? (S1.AP.1.1 Adierazlea)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA

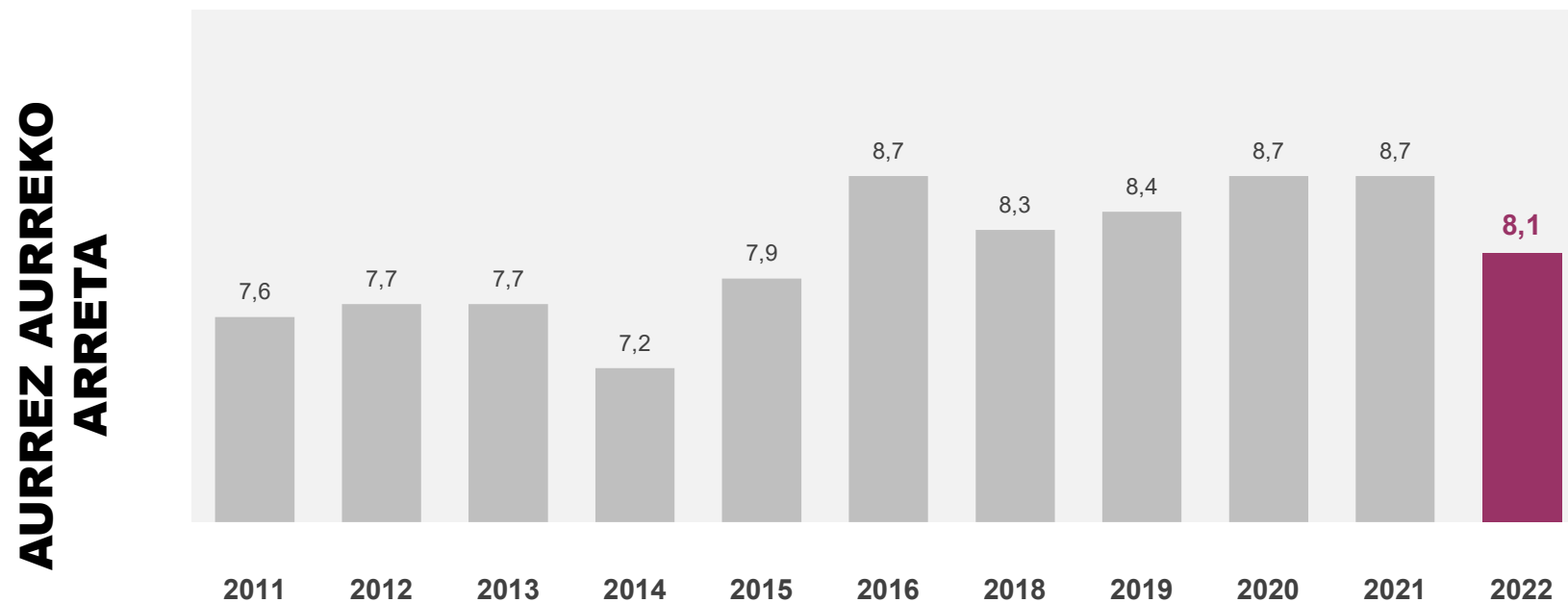


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

5.3.2. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko bulegoen gogobetetzearen bilakaera eta espazio fisikoari dagokionean (*S1.AP.1.1 Adierazlea*)*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienera 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "erabat gustura". Batez besteko balioa.

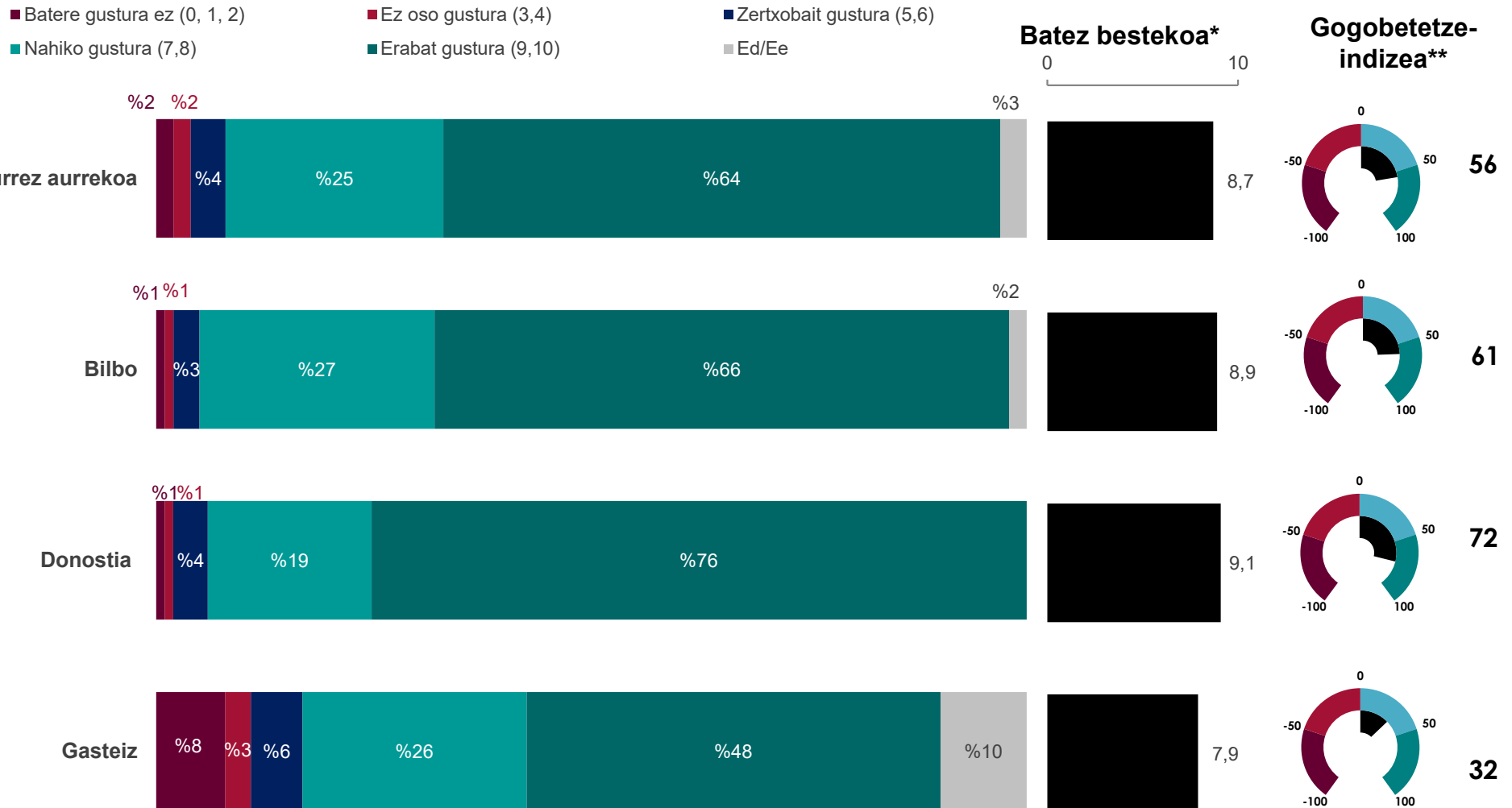
5.4.

Aurretiko hitzorduaren kudeaketaren balorazioa

5.4.1. Zein da zure gogobetetze-maila aurretiko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikazioa, sarbidea, itxaronaldia)? (S1.AP.1.2 Aderazlea)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA



*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrean (eskanan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagoak direnean) artekoa izango da.

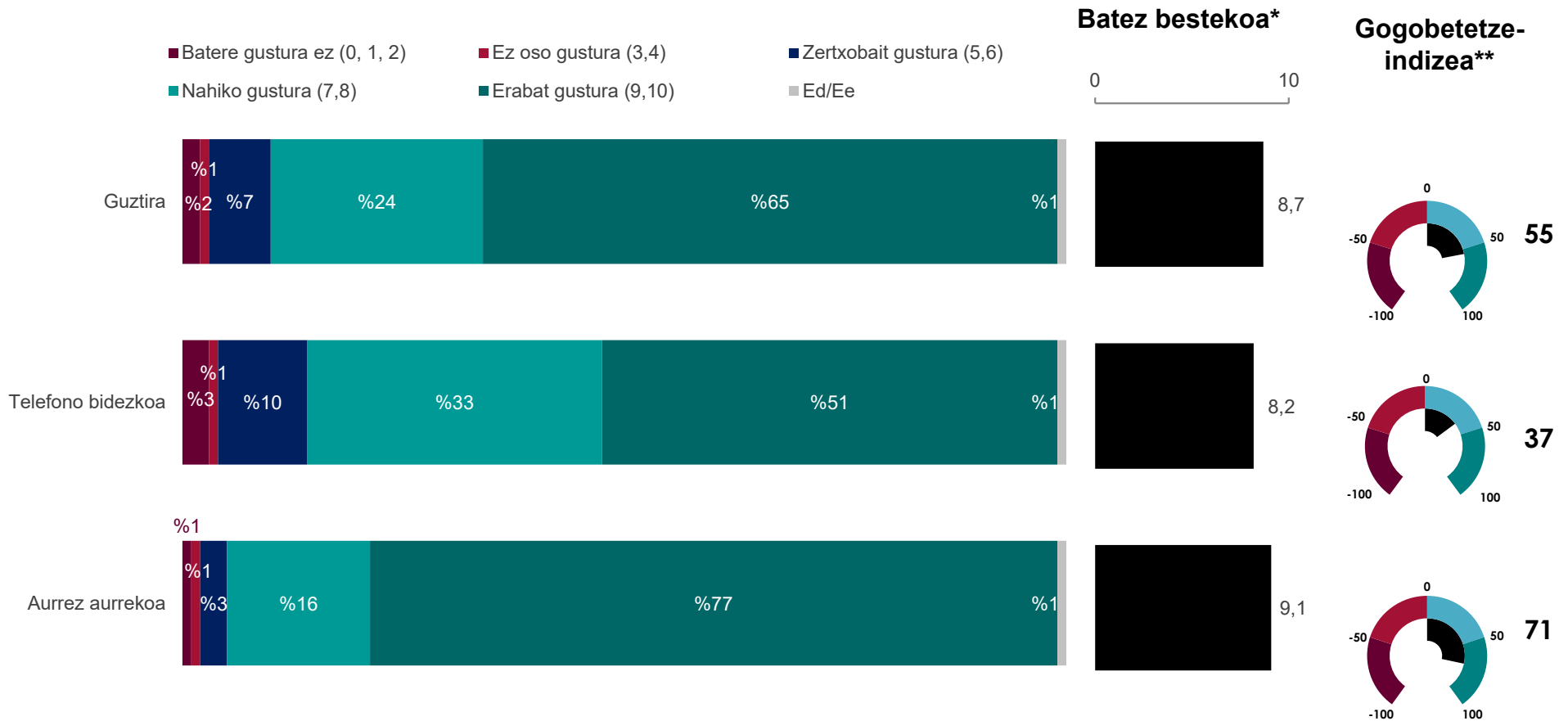
5.5.

Arretako langileen balorazioa

5.5.1. Zuzenean zerbitzuan arreta eman dizuten langileei dagokienez, zein da zure gogobetetze-maila orokorra haien adeitasunari, prestakuntzari eta kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokionez? (S1.AP.1.4 y S1.AT.1.8 Adierazleak)

Oinarria: elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA



*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskalen 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskalen 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

5.5.2. Zuzenean zerbitzuan arreta eman dizuten langileei dagokienez, zein da zure gogobetetze-maila orokorra haien adeitasunari, prestakuntzari eta kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokienez? (S1.AP.1.4 y S1.AT.1.8 Adierazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

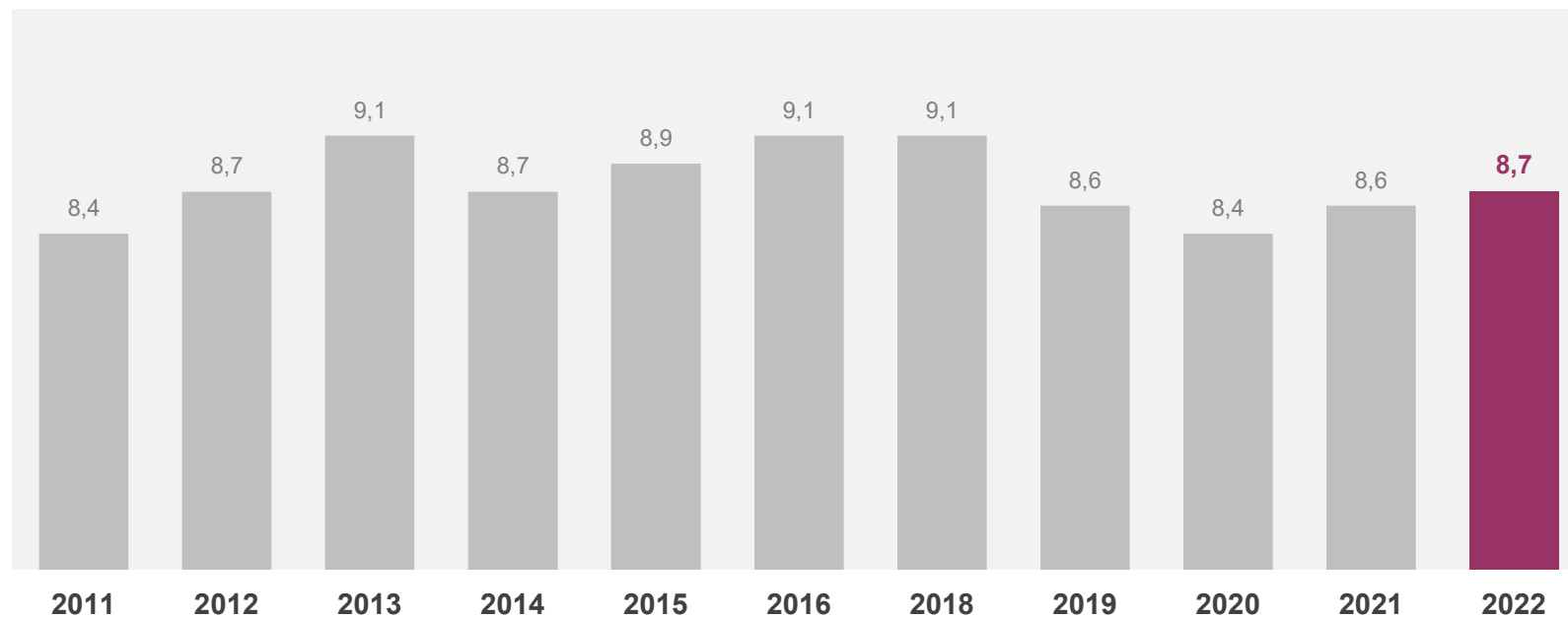


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehuneko kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

5.5.3. Zuzenean zerbitzuaren arretako langileekiko gogobetetzearen bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "erabat gustura".

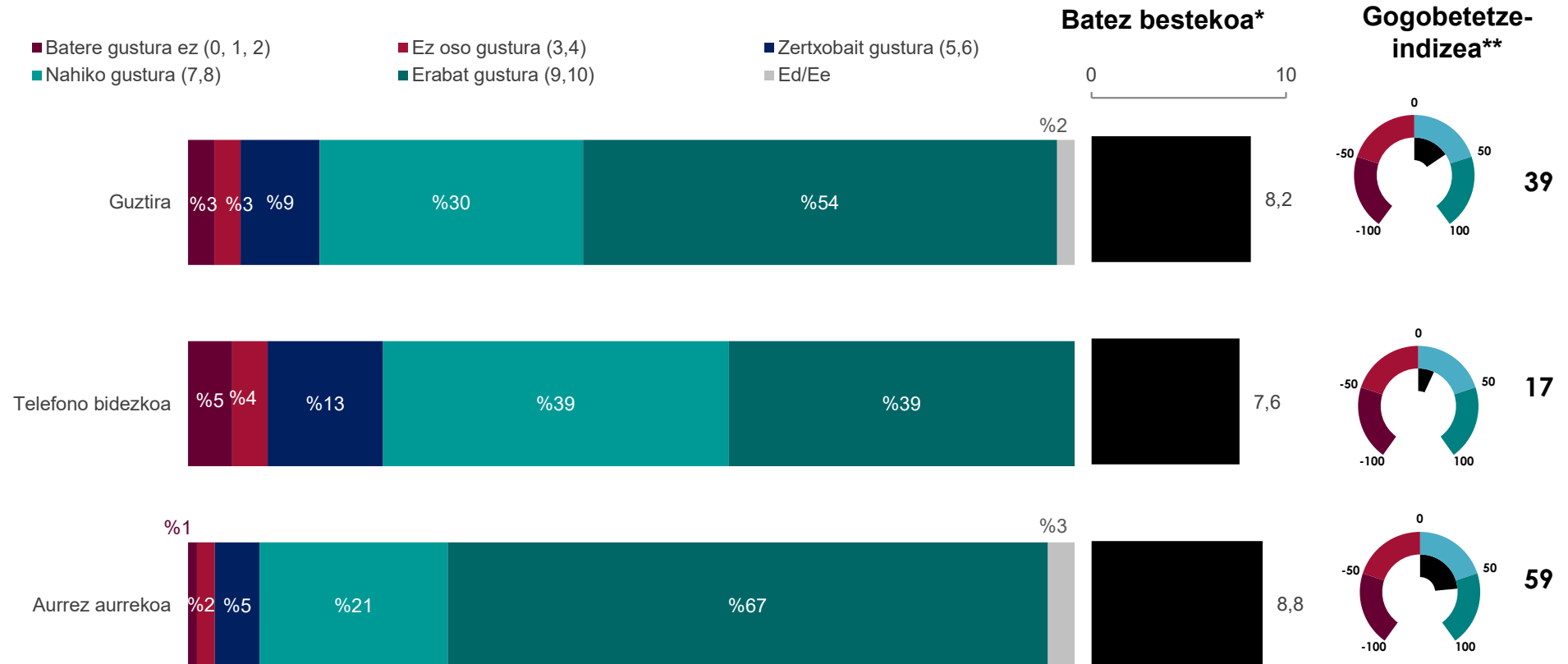
5.6.

Emandako informazioaren balorazioa

5.6.1 Zein da zure gogobetetze-maila kudeaketa ebazteko emandako informazioarekin? (S1.AP.1.6. y S1.AT.1.10 Adierazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA



*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

5.6.2. Zein da zure gogobetetze-maila kudeaketa ebazteko emandako informazioarekin? (S1.AP.1.6. y S1.AT.1.10 Adierazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

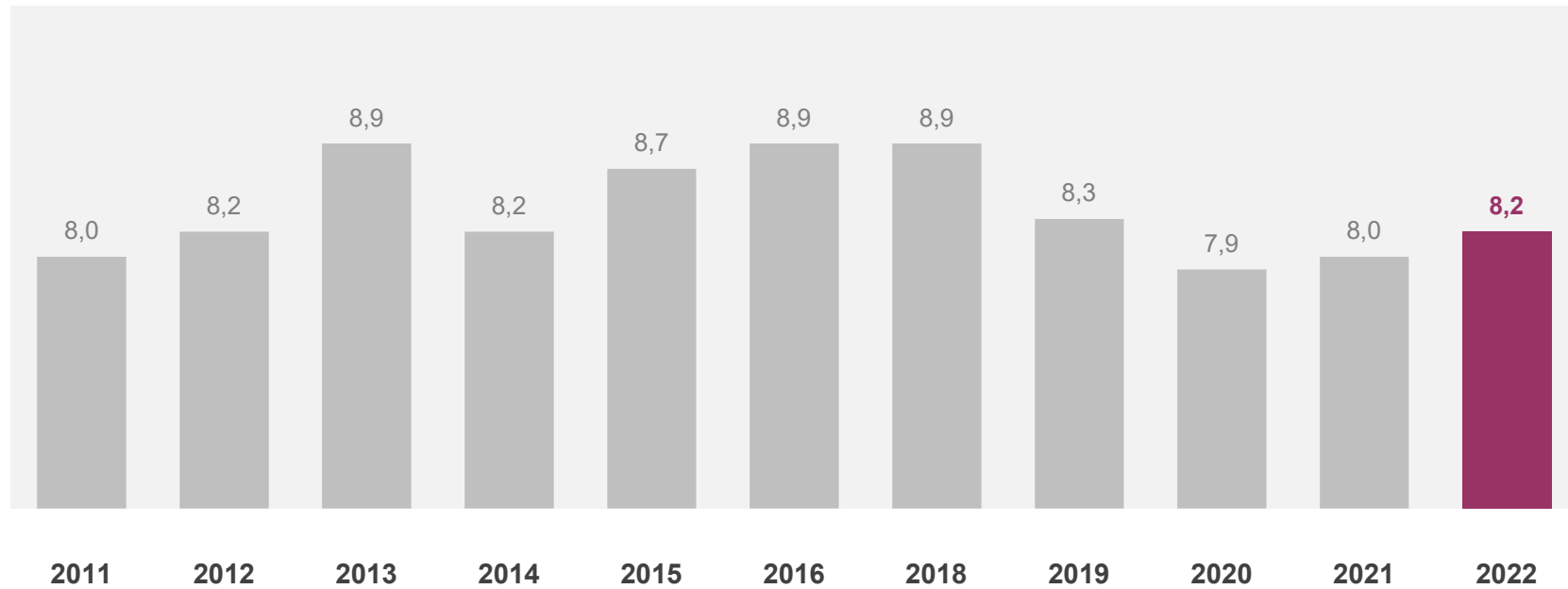


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

5.6.3. Zuzenean zerbitzuak emandako informazioarekiko gogobetetzearen bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "erabat gustura".

5.7.

Dokumentuak erregistratzeko eta tramitzeko prozesuaren balorazioa

5.7.1 Dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duzu?

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

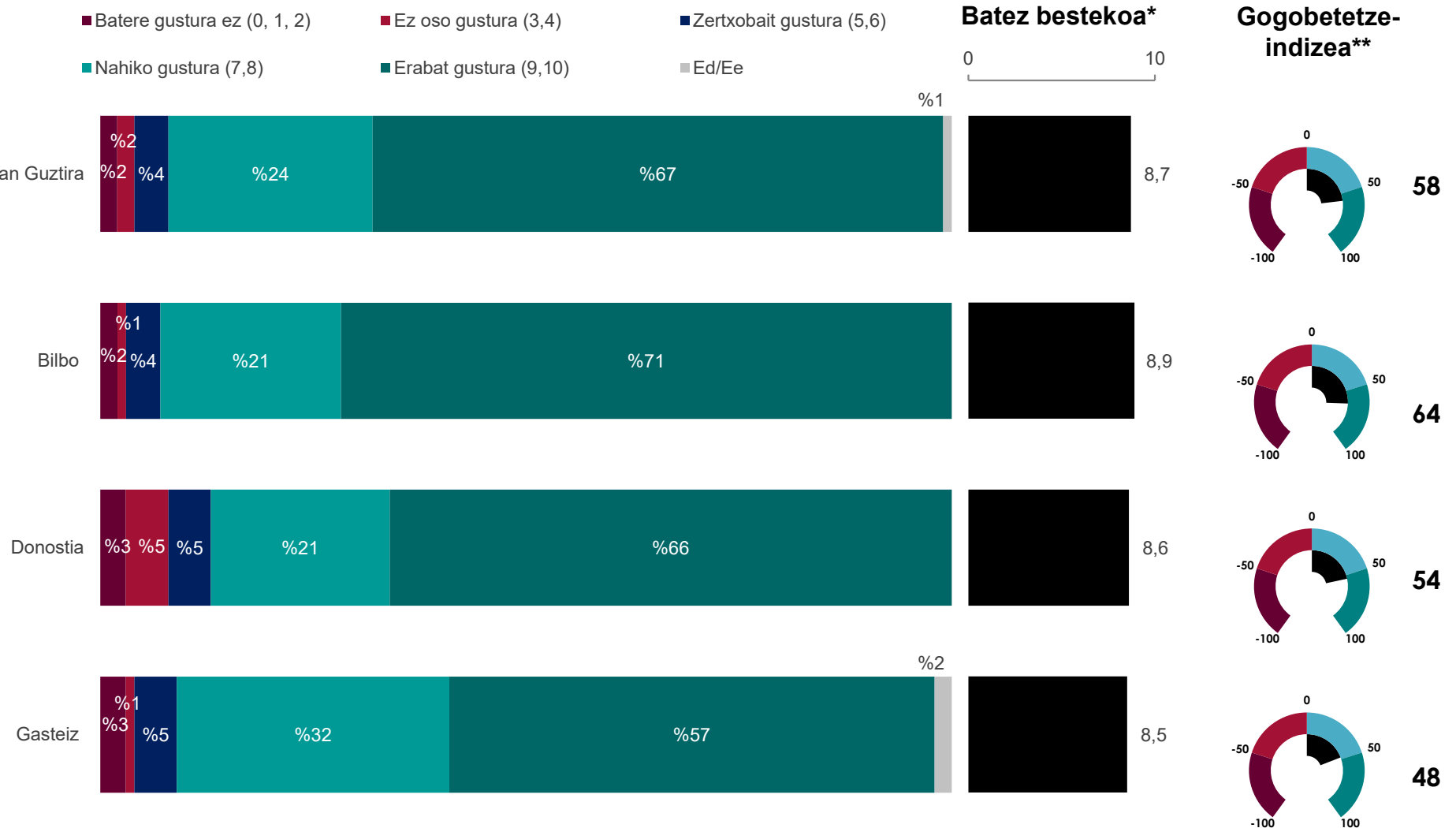


AURREZ AURREKO ARRETA				
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Bai	%68	%76	%66	%69
Ez	%32	%24	%34	%31
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0

5.7.2. Nola baloratzen duzu zure gogobetetze-maila arreta presentzialeko bulegoetan dokumentuen erregistro edo tramitazioari dagokionez? (S3.AP.3.1. Adierazlea)

Oinarria: Dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duten elkarrizketatuak guztira (aurrez aurreko arretaren %69)

AURREZ AURREKO ARRETA

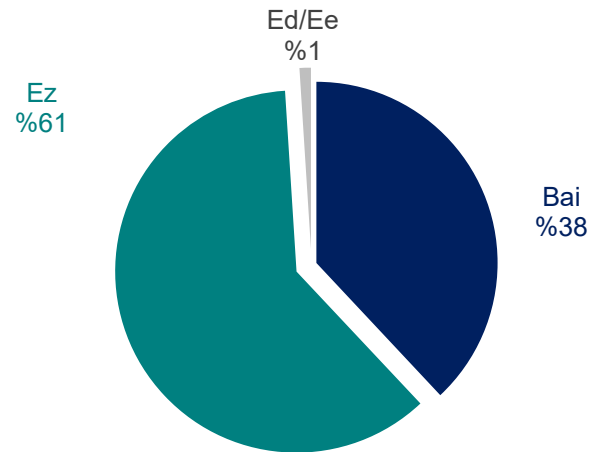


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

5.7.3. Tramiterik egin al duzu Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoko Orokorren bidez?

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

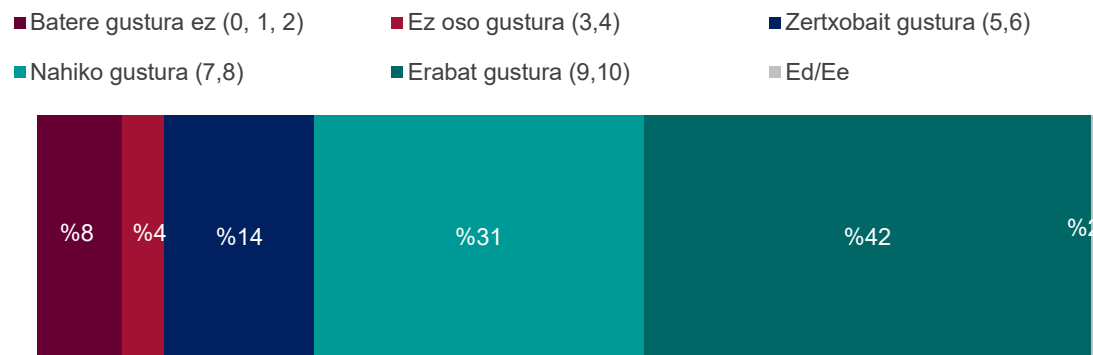


AURREZ AURREKO ARRETA				
	Bilbao	Donostia	Gasteiz	Guztira
Bai	%34	%31	%53	%38
Ez	%66	%67	%46	%61
Ed/Ee	%0	%2	%2	%1

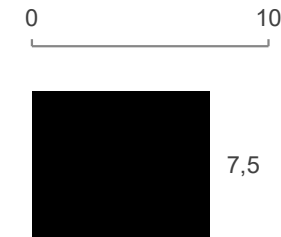
5.7.4. Nola baloratzen duzu dokumentuak Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoko Orokorren bidez erregistratzeko eta tramitatzeko erraztasuna eta eraginkortasuna? (S3.RE.3.2. Adierazlea)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso eta Eusko Jaurlaritzaren EEOaren bidez dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duten elkarrizketatuak guztira (aurrez aurreko arretaren %14)

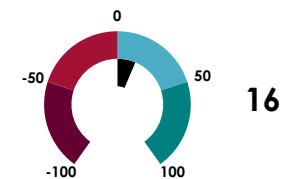
AURREZ AURREKO ARRETA



Batez bestekoa*



Gogobetetze-indizea**



*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

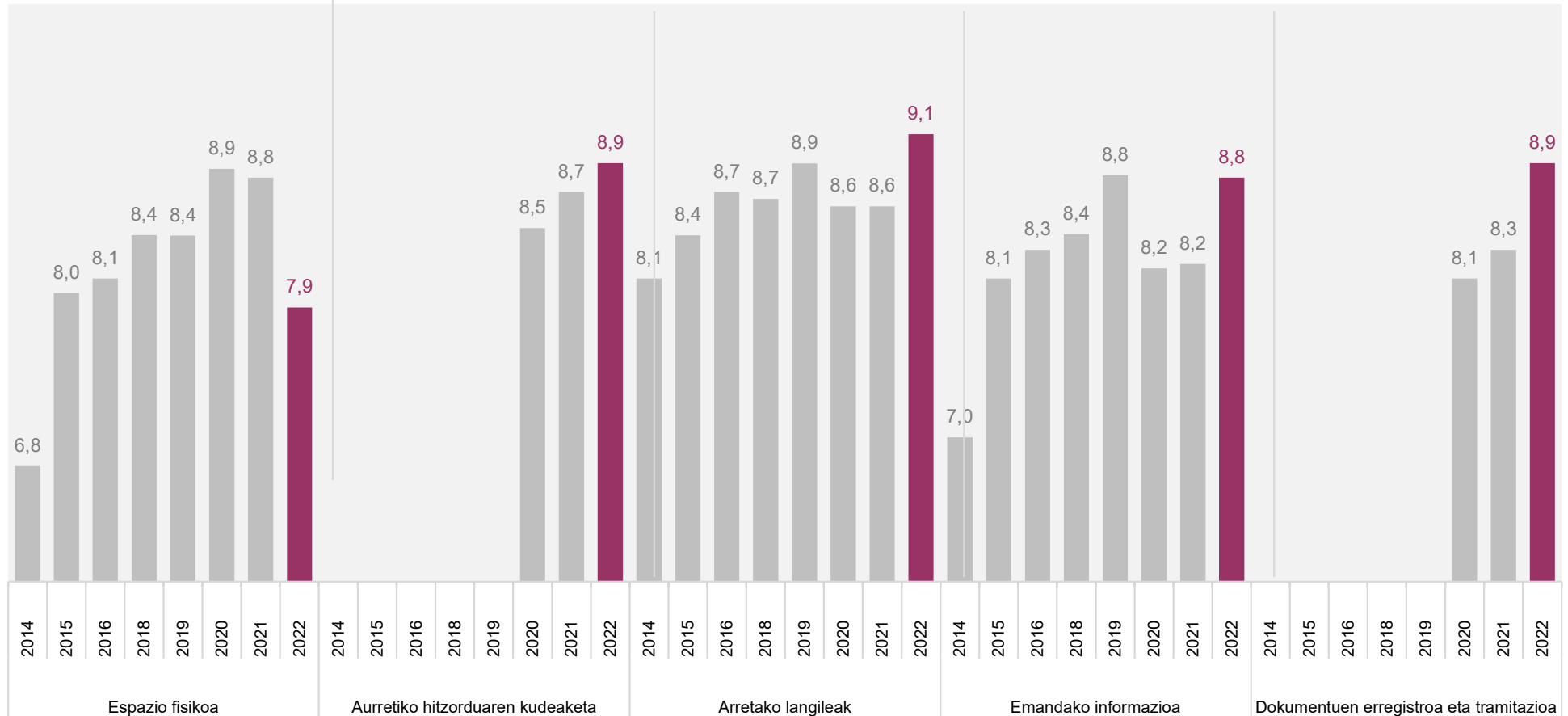
** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenean (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

5.8.

Zerbitzuaren alderdi nagusien bilakaera, ordezkariaren eta kanalaren arabera

5.8.1. Bilboko Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean*

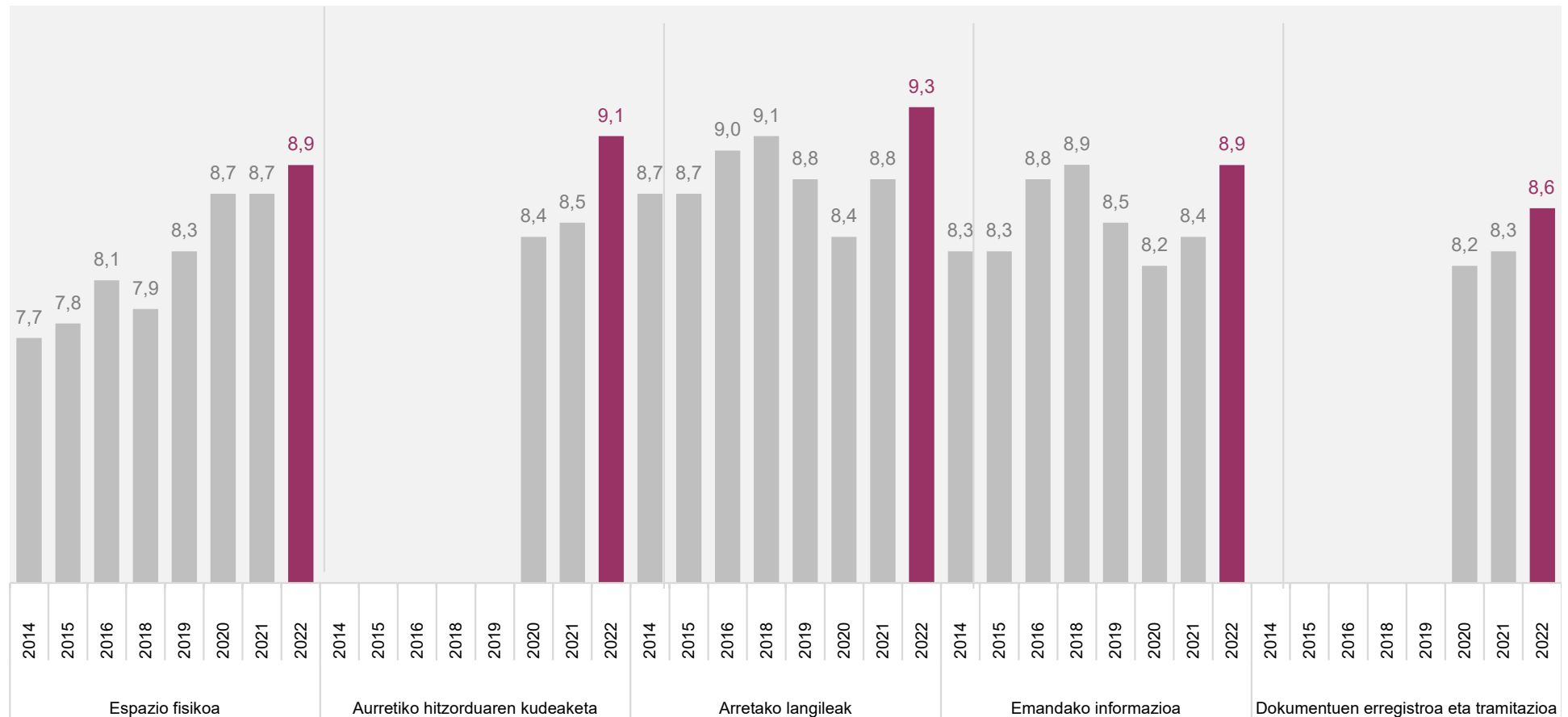
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Bilbon jaso duten elkarrizketatuak guztira



* 0tik 10erako eskalaren batez besteko balioa, non 0="batere gustura ez" den, eta 10= "erabat gustura".

5.8.2. Donostiako Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean*

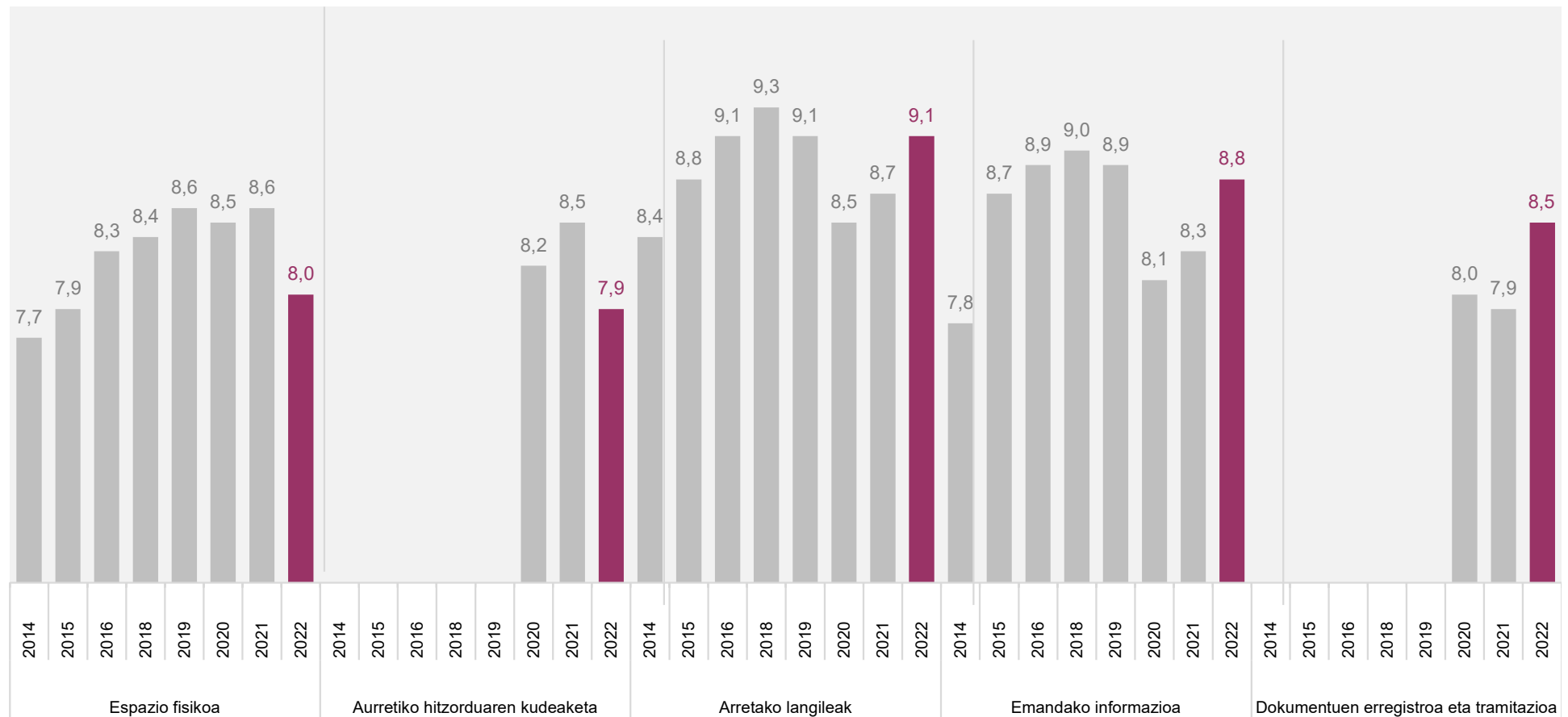
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Donostian jaso duten elkarrizketatuak guztira



* Otik 10erako eskalaren batez besteko balioa, non 0="batere gustura ez" den, eta 10= "erabat gustura".

5.8.3. Gasteizko Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait aldagairi dagokienean*

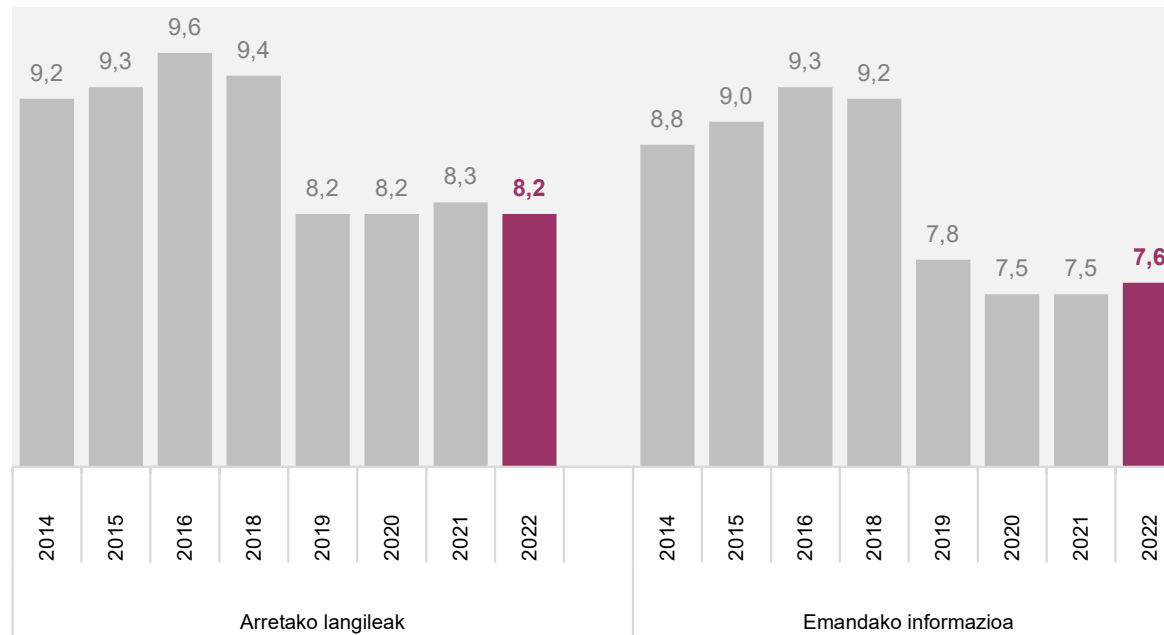
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Gasteizen jaso duten elkarrizketatuak guztira



* Oitik 10erako eskalaren batez besteko balioa, non 0="batere gustura ez" den, eta 10= "erabat gustura".

5.8.4. Telefono bidezko Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean*

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



* 0tik 10erako eskalaren batez besteko balioa, non 0="batere gustura ez" den, eta 10= "erabat gustura".



6

Itxaronaldia, ebazpena eta asebetetzea

Elkarrizketatutako pertsonen % **74 oso gustura dago Zuzenean zerbitzuaren ordutegi jarraituak duen zabalerekin, eta % 20 nahiko pozik**. Arreta-kanalari erreparatuta, ikusten da **bulegoetan artatutako** pertsonen gogobetetze-maila **(9,4) handiagoa dela telefono bidezko arreta** jaso dutenena baino **(8,8)**. Bi kasuetan **Zerbitzu-Kartan ezarritako konpromisoa baino handiagoa da** (aurrez aurrekoan 8,6 eta telefono bidezkoan 8,4).

Arreta jaso arteko **itxaronaldiarekin** bulegoetara joan diren erabiltzaileen **asebetetze-maila altua da (9,0) eta aurreko urteetako batez besteko balorazioa eta Zerbitzu-Kartan ezarritako konpromisoa gainditzen du (8,2)**.

Bestalde, egiaztatu da telefono bidezko arreta jaso duten pertsonen **batez beste 3,6 dei** egin behar izan dituztela zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, zehazki **% 29k 4 dei edo gehiago egin behar izan ditu**. Pertsona bakoitzak batez beste egindako dei kopurua, 2021eko kopurua (4,3) baino txikiagoa da, baina aurreko urteetakoaren oso gainetik egoten jarraitzen du.

Horren ondorioz, **elkarrizketatutako pertsonen ia erdia (% 49) agertu da pozik telefono bidez arreta jaso arteko itxaronaldiarekin, eta batez besteko asebetetze-maila 6,1ekoa da**. Bilakaera aztertzen badugu, ikus daiteke, nahiz eta batez besteko asebetetze-maila 2021ekoa eta 2020ekoa baino zertxobait handiagoa izan, aurreko urteetan neurtutakoa baino nabarmen txikiagoa dela (7tik gora beti).

Telefono bidezko arreta jaso duten pertsonen artean, **% 25 oso gustura dago hasieran deien arreta automatizatuko sistema erabiltzeak duen erraztasunarekin**, eta % 40 nahiko gustura. Aldiz, % 17, gutxi edo batere gustura ez.

Zuzenean zerbitzuaren **telefono bidezko arreta jaso duten pertsonen % 38k** adierazi du aurrez aurreko arreta jasotzeko **operadore birtualaren hitzorduaren sistema erabili duela noizbait**; horietatik, % 42k adierazi du operadore birtual bidez lortu zuela aurretiko hitzordua, baina % 46k pertsona (operadore fisikoa) baten bidez eskuratu behar izan zuen.

Aurretiko hitzordua eskatzeko operadore birtuala erabili duten pertsonen arazo nagusia itxaronaldia gainditzen zela izan da (% 38).

Planteatutako tramitearen edo kudeaketaren ebazpena aztertzen bada, **elkarrizketatutako pertsonen % 67k adierazi du modu egokian ebatzi dela, % 8k erdizka konpondu dela eta % 23k ez dela oraindik konpondu; azken** ehuneko hori (oraindik ez dela ebatzi diotenak) handiagoa da bulegoetan artatutakoen artean (% 27), telefono bidez artatutakoen artean baino (% 19).

Izapidea edo kudeaketa ebatzi gabe dagoela adierazten duten erabiltzaileen kolektiboaren barruan (guztizkoaren % 23), **ez ebazteko arrazoi nagusia da gaia abian edo erabakitzear dagoela** (% 37). Aurrez aurreko arretan, arrazoi hori dago oraindik ebatzi gabeko kasuen % 47ren oinarrian.

Azkenik, zerbitzua erabiltzeko gomendioari dagokionez **Zuzenean zerbitzuak lortutako N.P.S. (Net Promoter Score) adierazlea positiboa da (% 38)**. Hala ere, ikusten da **adierazle orokor honek bi errealitate oso desberdin biltzen dituela** arreta-kanalaren arabera. Horrela, **bulegoetako erabiltzaileek %55ko NPS bat eskaintzen dute, eta telefono bidezko kanalaren erabiltzaileek, aldiz, % 19ko NPS bat eskaintzen dute.**

Bilakaerari dagokionez, **bi kanaletan N.P.S. adierazlearen igoera ikusten da**, eta horrek eragina du N.P.S. globalean (% 34 2021ean), baina oraindik ez da 2020a baino lehenagoko mailetara iristen. **Hiru bulegoetan gora egiten du ere**, urte arteko portzentaje-aldaketa nabarmenekin.

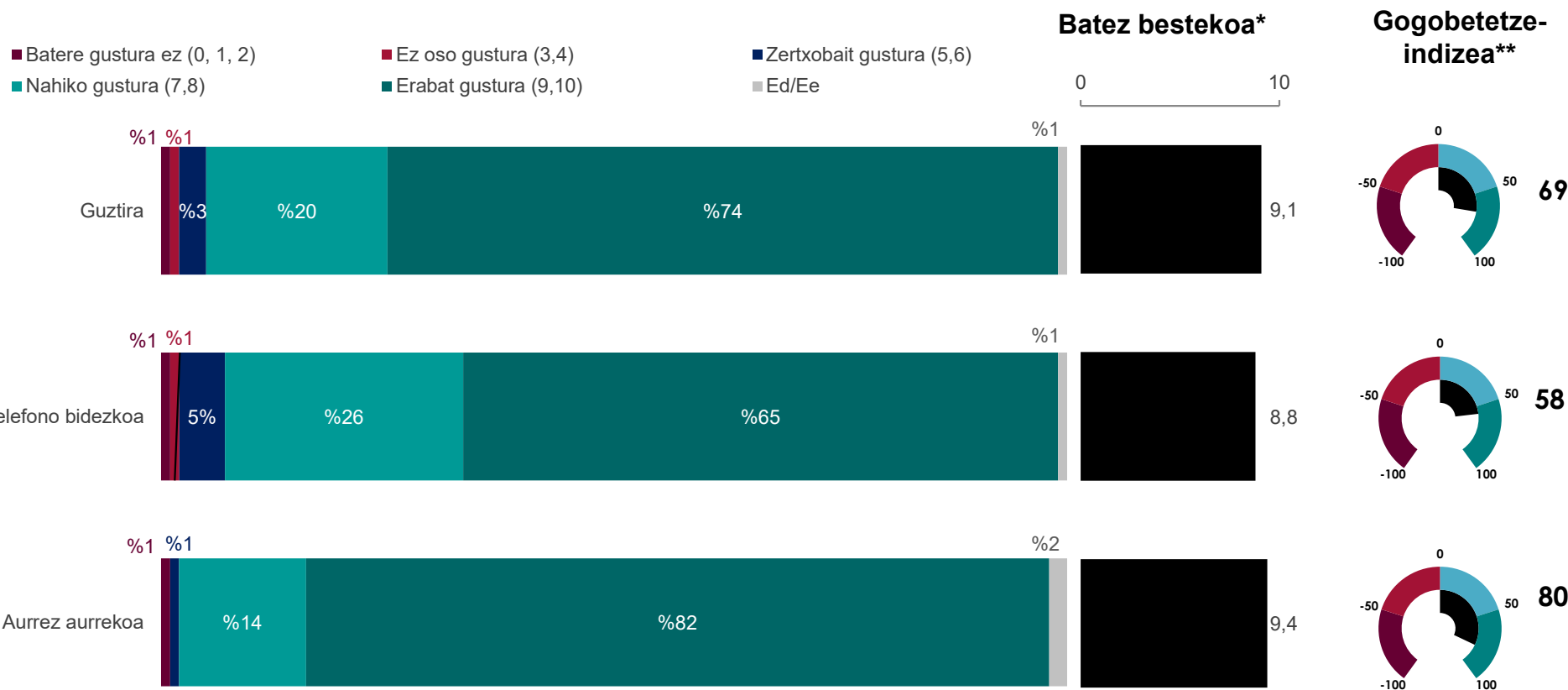
6.1.

Arreta ordutegiaren zabalera

6.1.1 Zuzenean zerbitzuak 08:00etatik 19:30era bitarteko ordutegi jarraitua du, astelehenetik ostiralera. Nola baloratzen duzu jendaurreko ordutegiaren zabalera? (S1.AP.1.3. y S1.AT.1.7. Aderazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA

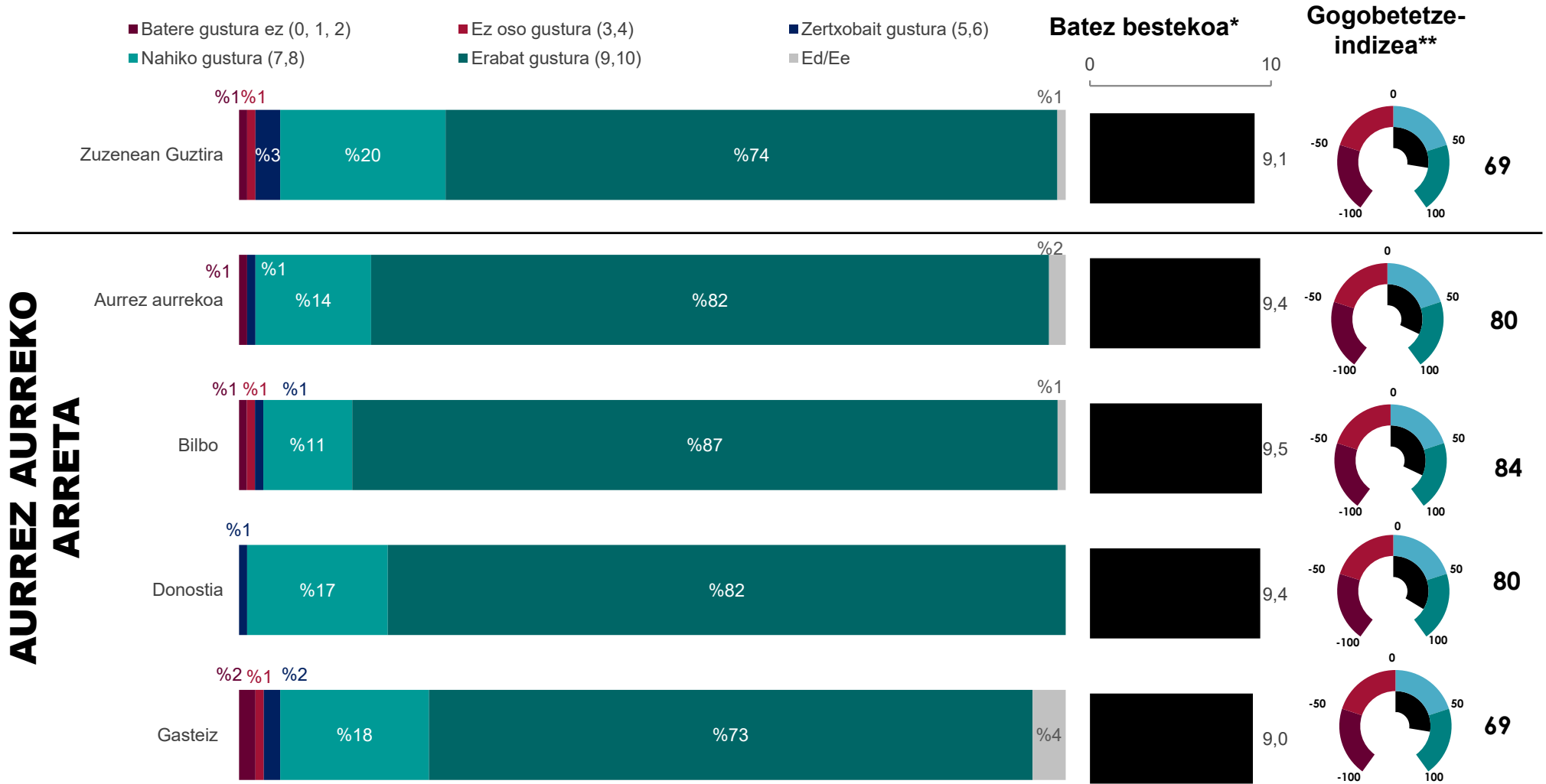


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

6.1.2. Zuzenean zerbitzuak 08:00etatik 19:30era bitarteko ordutegi jarraitua du, astelehenetik ostiralera. Nola baloratzen duzu jendaurreko ordutegiaren zabalera? (S1.AP.1.3. y S1.AT.1.7. Adierazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

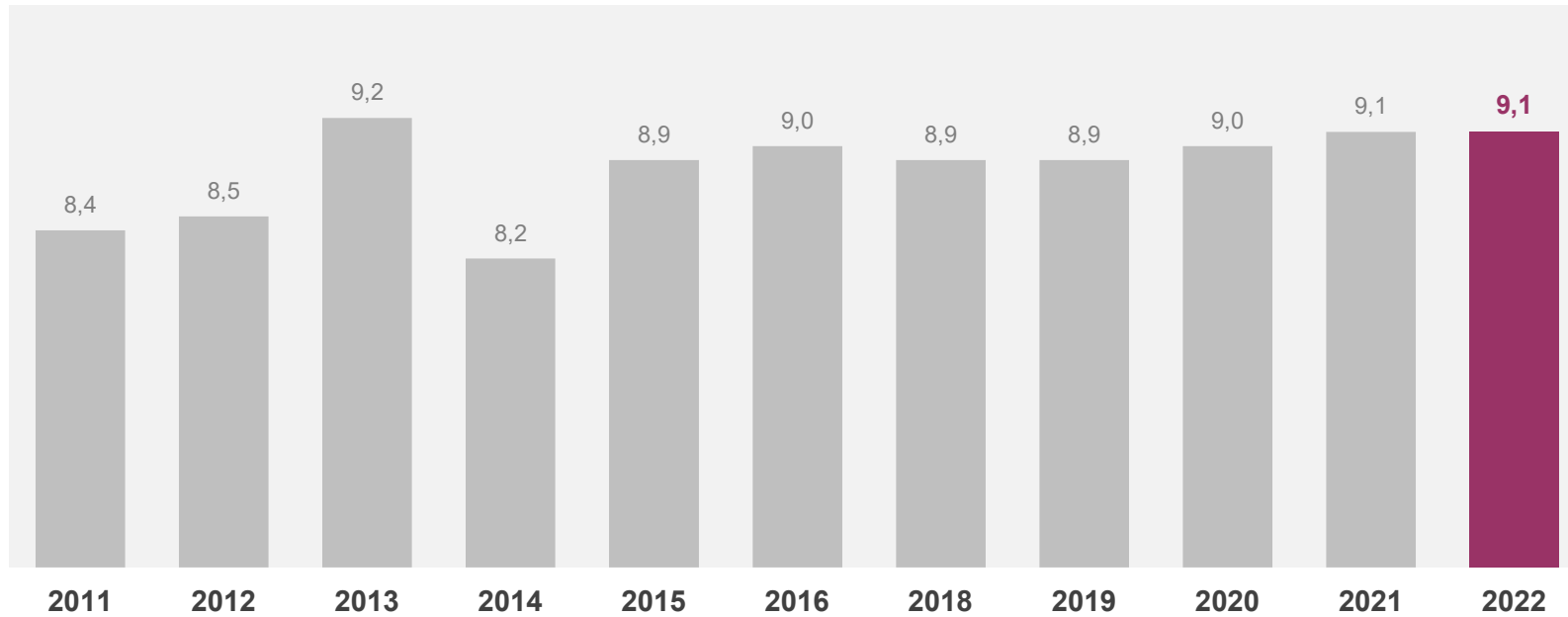


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

6.1.3. Arretako ordutegiaren zabalerari buruzko balorazioaren bilakaera (*S1.AP.1.3. eta S1.AT.1.7. Adierazleak*)*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "erabat gustura".

6.2.

Itxaronaldia bulegoetan

6.2.1. Aurretiko hitzordura joatean, nola baloratuko zenuke artatua izan arte itxarondako denbora? (S1.AP.1.5 Adierazlea)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

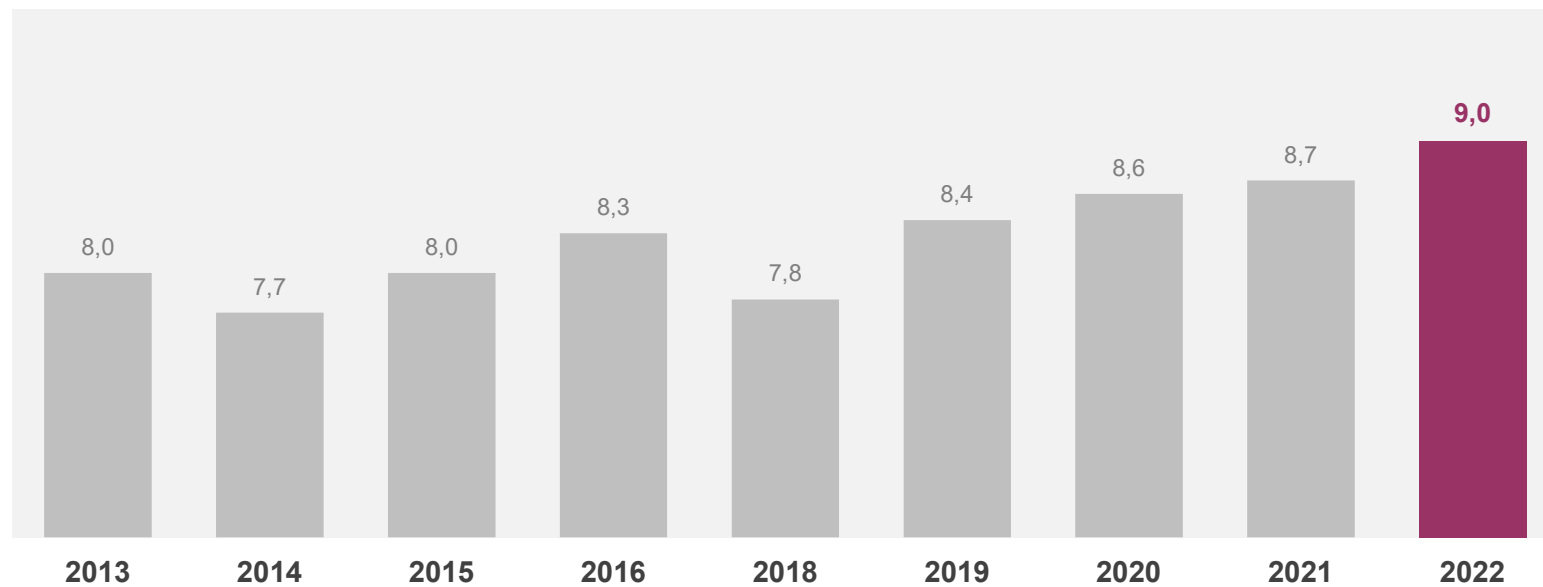


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagoak direnean) artekoa izango da.

6.2.2. Aurrez aurreko arretan artatua izan arte itxarondako denborari buruzko balorazioaren bilakaera (S1.AP.1.5 Adierazlea)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "erabat gustura".

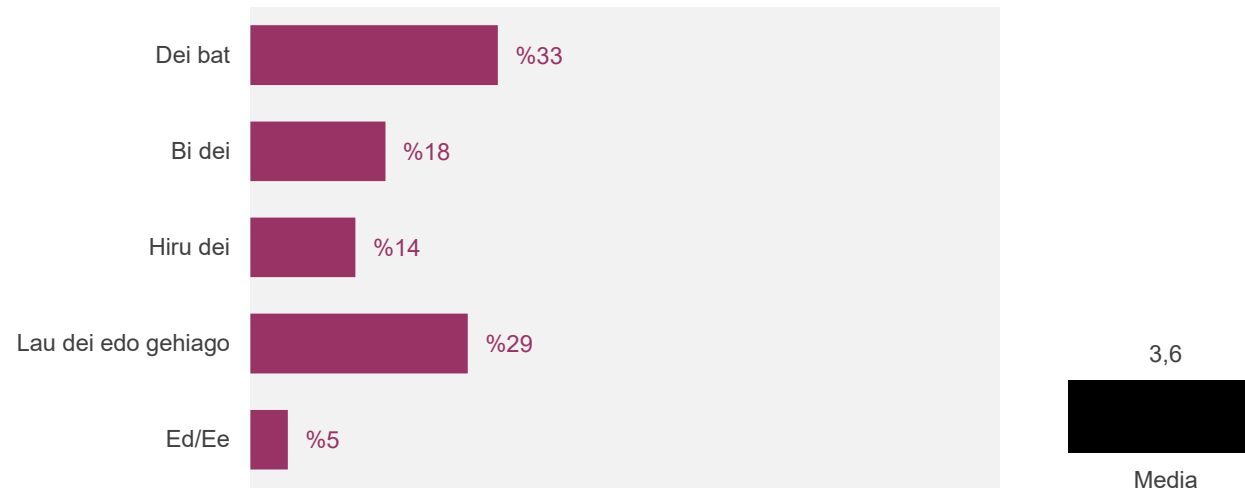
6.3.

Dei kopurua eta itxaronaldia telefono bidezko arretan

6.3.1. Zenbat dei egin behar izan dituzu Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jarri ahal izateko?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten pertsona elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA



6.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

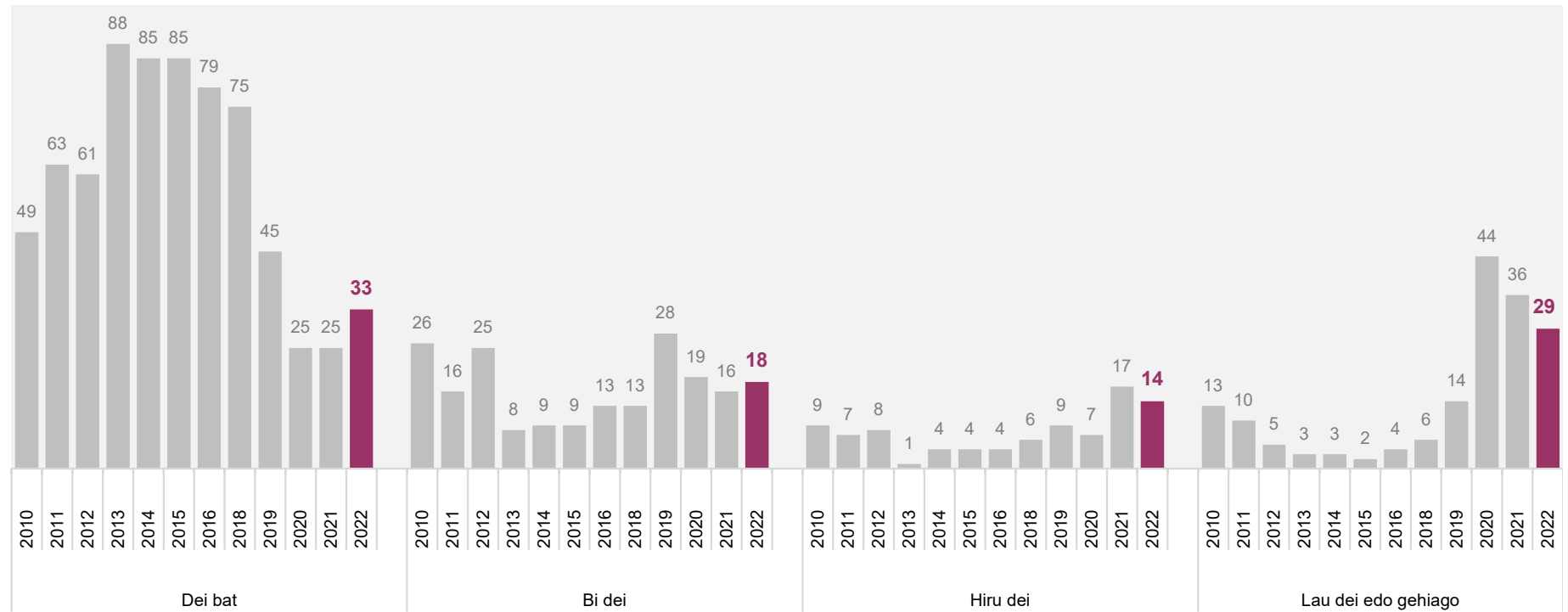
TELEFONO BIDEZKO ARRETA

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Dei bat	%49	%63	%61	%88	%85	%85	%79	%75	%45	%25	%25	%33
Bi dei	%26	%16	%25	%8	%9	%9	%13	%13	%28	%19	%16	%18
Hiru dei	%9	%7	%8	%1	%4	%4	%4	%6	%9	%7	%17	%14
Lau dei edo gehiago	%13	%10	%5	%3	%3	%2	%4	%6	%14	%44	%36	%29
Ed/Ee	%3	%4	---	---	---	---	---	---	%4	%5	%5	%5
<i>Batez besteko dei kopurua</i>	2	2	2	1	1	1	1	1,6	2,3	4,6	4,3	3,6

6.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

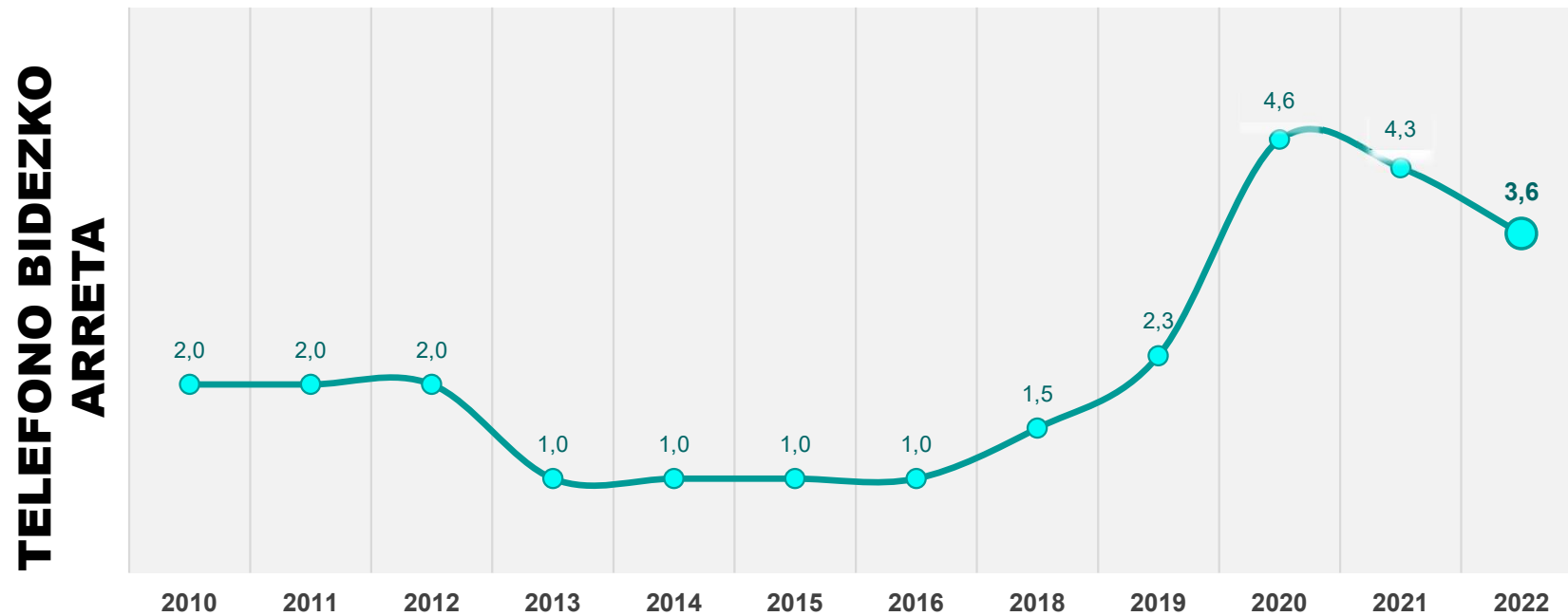
Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA



6.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

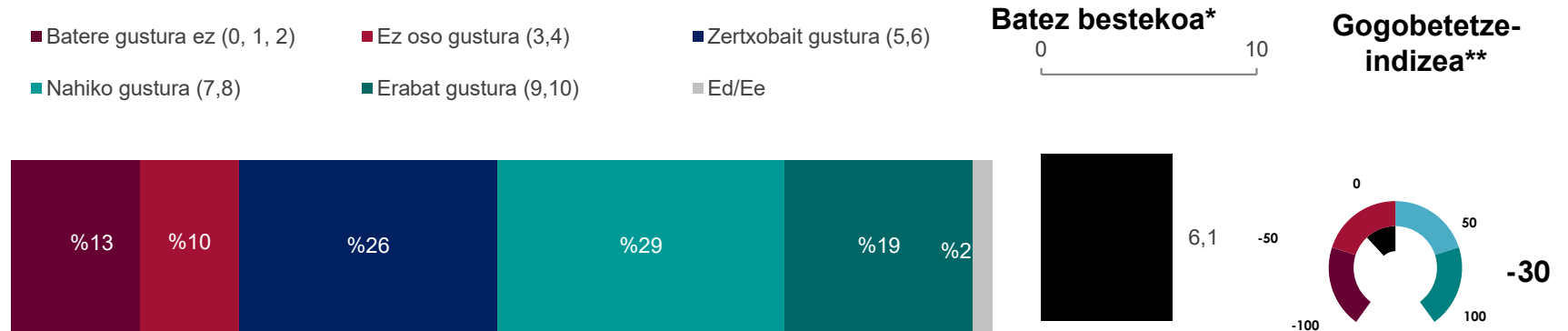
Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



6.3.3. Nola baloratuko zenuke artatua izateko itxaron behar izan duzun denbora?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA



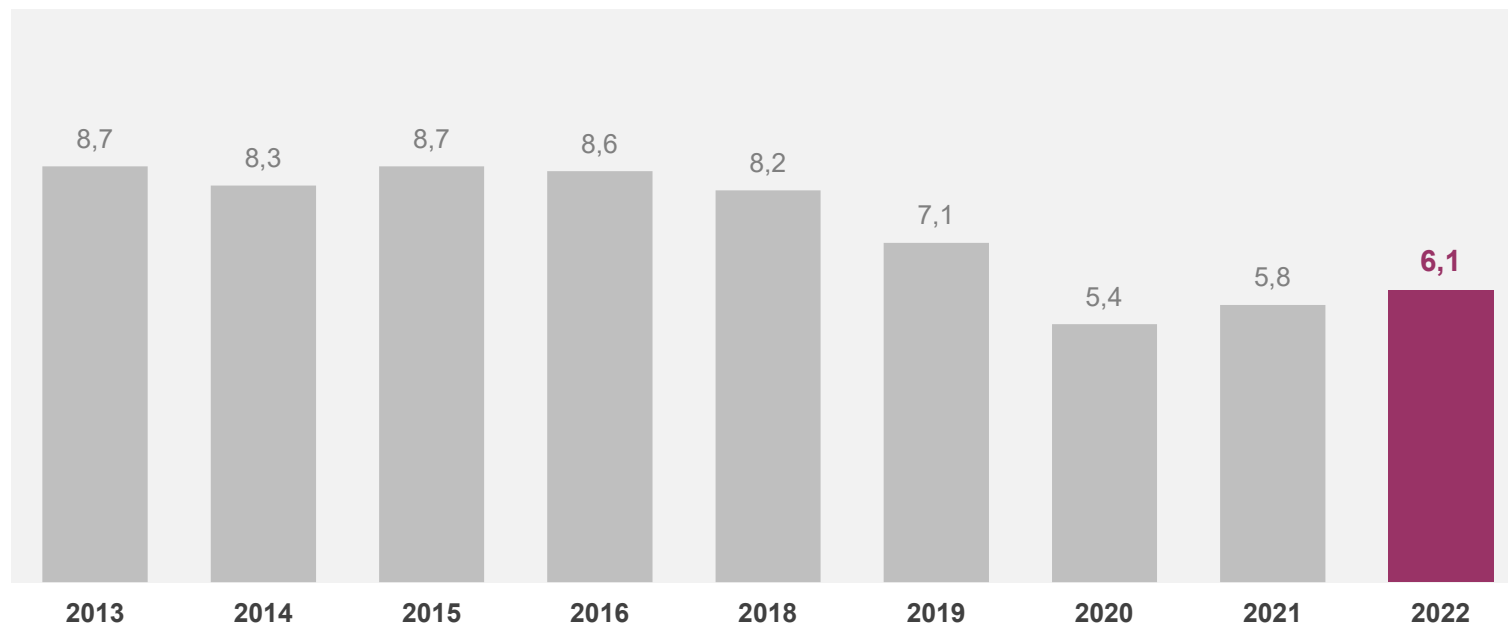
*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagoak direnean) artekoa izango da.

6.3.4. Telefono bidez artatua izateko itxaronaldiari buruzko balorazioaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

**TELEFONO BIDEZKO
ARRETA**

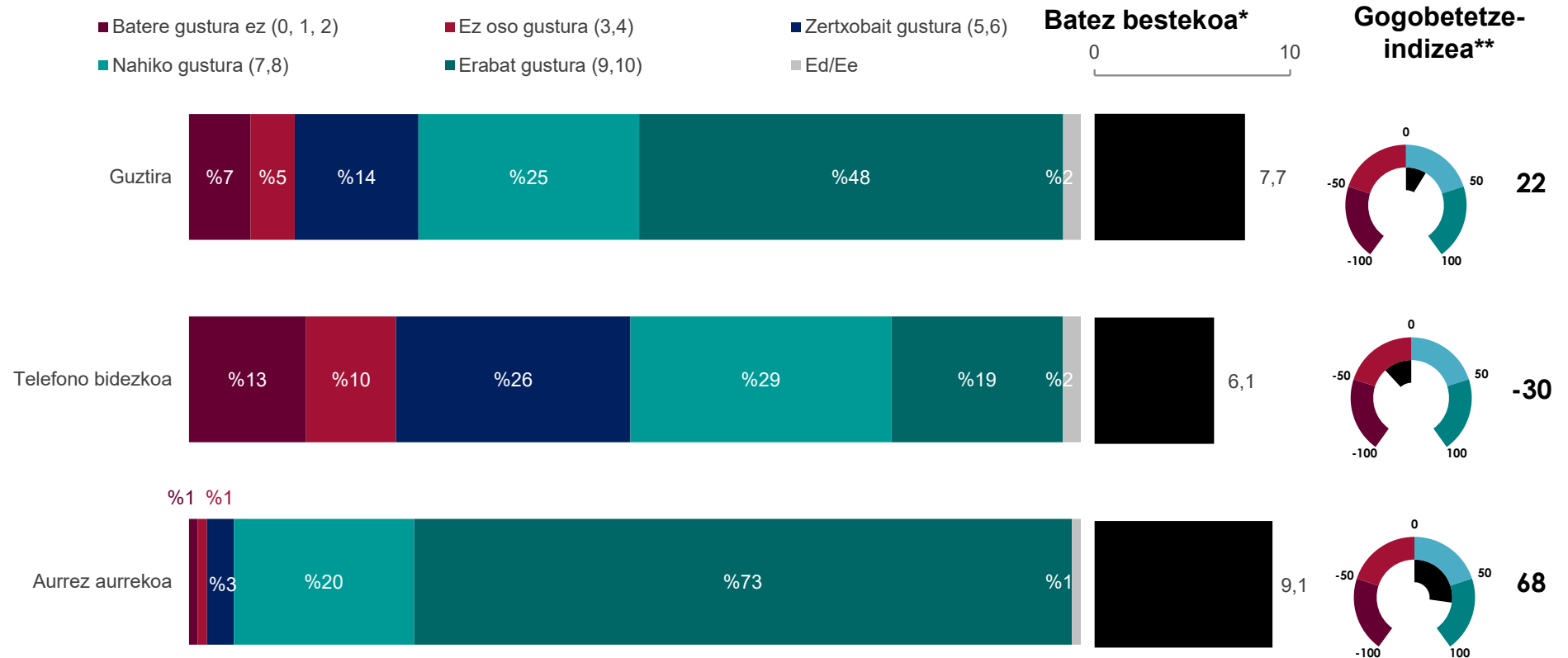


* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "erabat gustura".

6.3.5 Nola baloratuko zenuke artatua izateko itxaron behar izan duzun denbora? (S1.AP.1.5 Adierazlea)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA

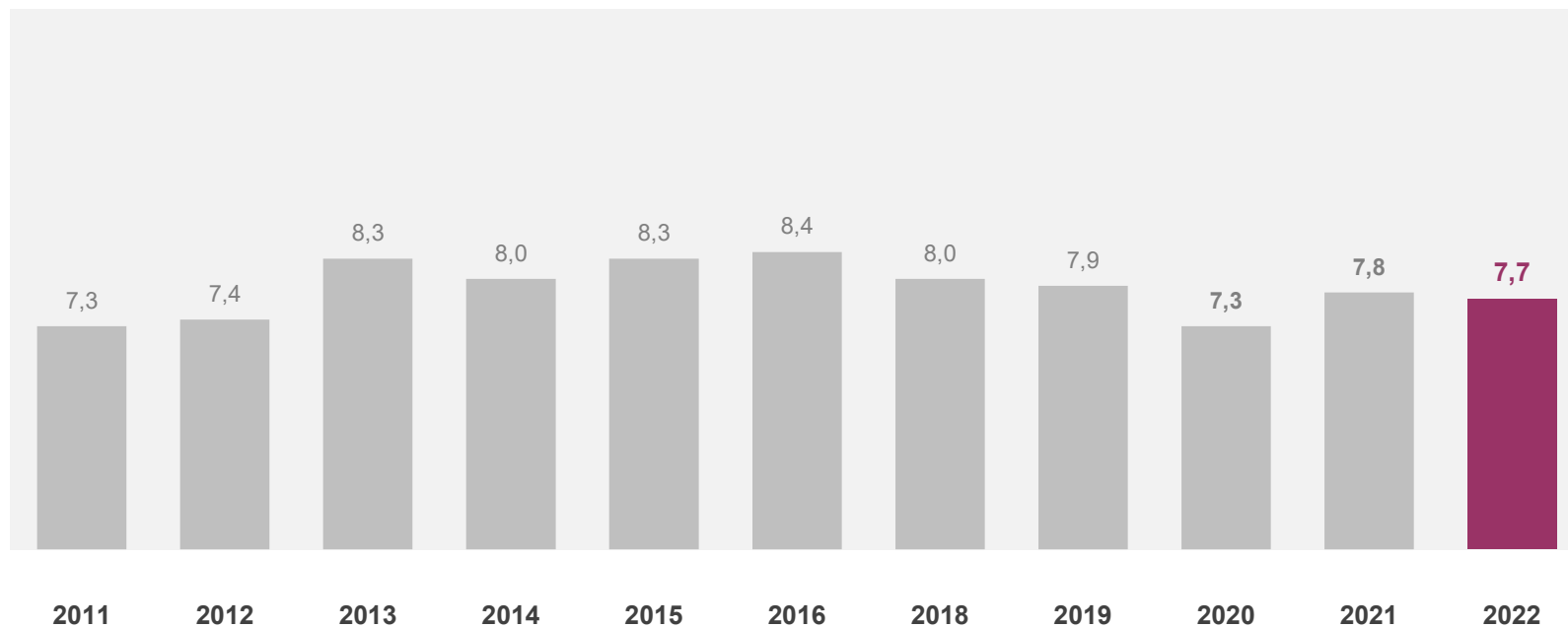


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

6.3.6. Artatua izateko itxaronaldiari buruzko balorazioaren bilakaera (S1.AP.1.5 Adierazlea)*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "erabat gustura".

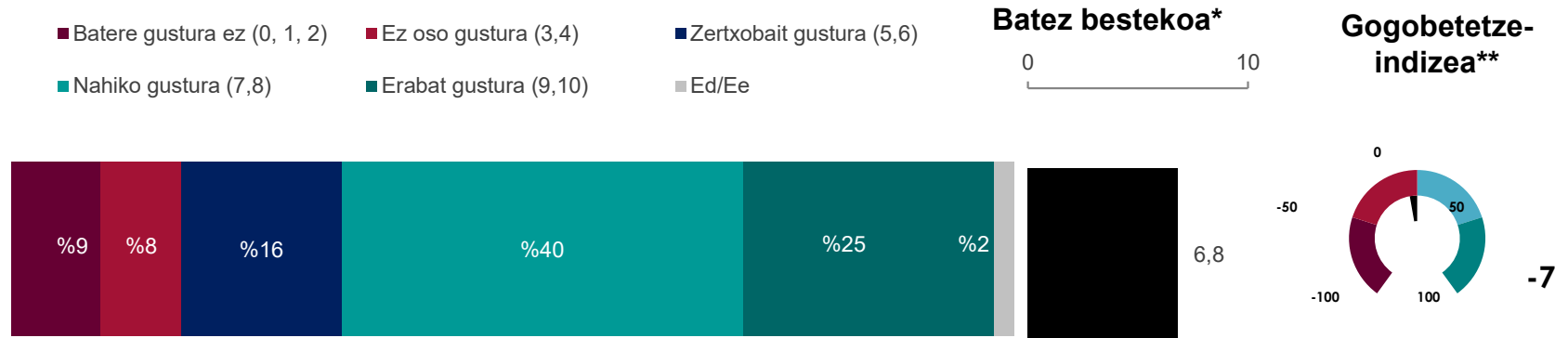
6.4.

Operadore birtualak eskaintako arretaren balorazioa

6.4.1. Nola baloratzen duzu arreta-sistema automatizatuaren erabiltzeko erraztasuna?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA



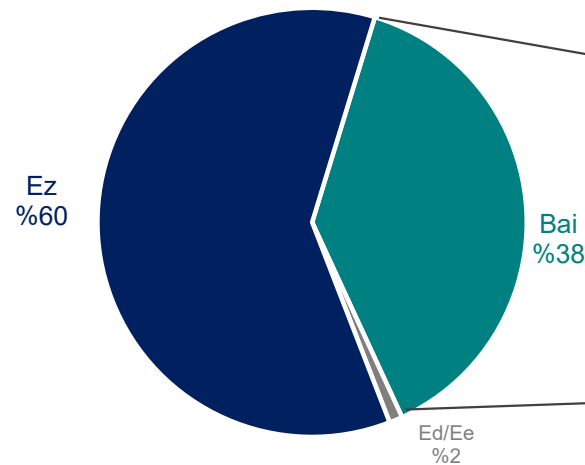
*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

6.4.2. Zuzenean zerbitzuaren telefonora deitu al duzu inoiz, aurrez aurreko arretako bulegoetan hitzordua eskatzeko? Eta hori egin baduzu, zure hitzordua operadore birtualaren (makina) bidez finkatu ahal izan zenuen, edo operadore fisiko baten bidez egin behar izan zenuen (pertsona)?

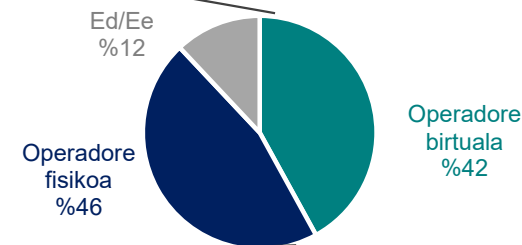
Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

Operadore birtualaren bidez hitzordua eskatzeko sistema erabili duzu?



Azkenean, zure hitzordua operadore birtualaren bidez finkatu ahal izan zenuen, edo operadore fisiko baten bidez egin behar izan zenuen?

Oinarria: Operadore birtualaren erabiltzaileak (%38)



	Telefono bidez	
Zuzenean zerbitzuaren telefonora deitu al duzu inoiz, aurrez aurreko arretako bulegoetan hitzordua eskatzeko?	Bai	38%
	Ez	60%
	Ed/Ee	1%

	Telefono bidez	
Azkenean, zure hitzordua operadore birtualaren bidez finkatu ahal izan zenuen, edo operadore fisiko baten bidez egin behar izan zenuen?	Operadore birtuala (makina)	42%
	Operadore fisikoa (pertsona)	46%
	Ed/Ee	12%

6.4.3. Operadore birtualaren bidez aurretiko hitzordua eskatzeko sistema erabili bazenuen, honako arazoren bat izan al zenuen hitzordua lortzeko?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak eta operadore birtual bidez aurretiko hitzordua eskatzeko sistema erabili dutenak (%43)

	TELEFONO BIDEZKO ARRETA*		
	2020	2021	2022
Deia moztu egin zen	%24	%17	%23
Sistemak ez zuen nire ahotsa ulertzen	%19	%26	
Sistemak hitzordu okerra eman zion	%4	%7	
Sistemak eman zidan hitzordua ez zetorkidan ondo	%17	%14	%20
Ez zegoen hitzordurik eskuragarri	%8	%13	%16
Aldez aurreko lokuzioak erabiltzeko/ulertzeko zailtasunak			%9
Ez zegoen hitzordurik eskuragarri			%38
Beste batzuk	%6	%0	%1

* Balizko arazo bakoitzeko baiezko erantzunak.

6.5.

Tramitearen ebazpena

6.5.1. Azkenean, Zuzenean zerbitzuak eskaini al dio konponbiderik bertara joateko edo telefonoz deitzeko izan duzun arrazoiari?*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Guztiz	%67	%53	%72	%65	%69	%67
Erdizka	%9	%6	%4	%7	%10	%8
Ez da konpondu	%24	%40	%22	%27	%19	%23
Ed/Ee	%1	%0	%1	%1	%2	%1

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

6.5.2. Tramitearen ebazpenaren bilakaera *

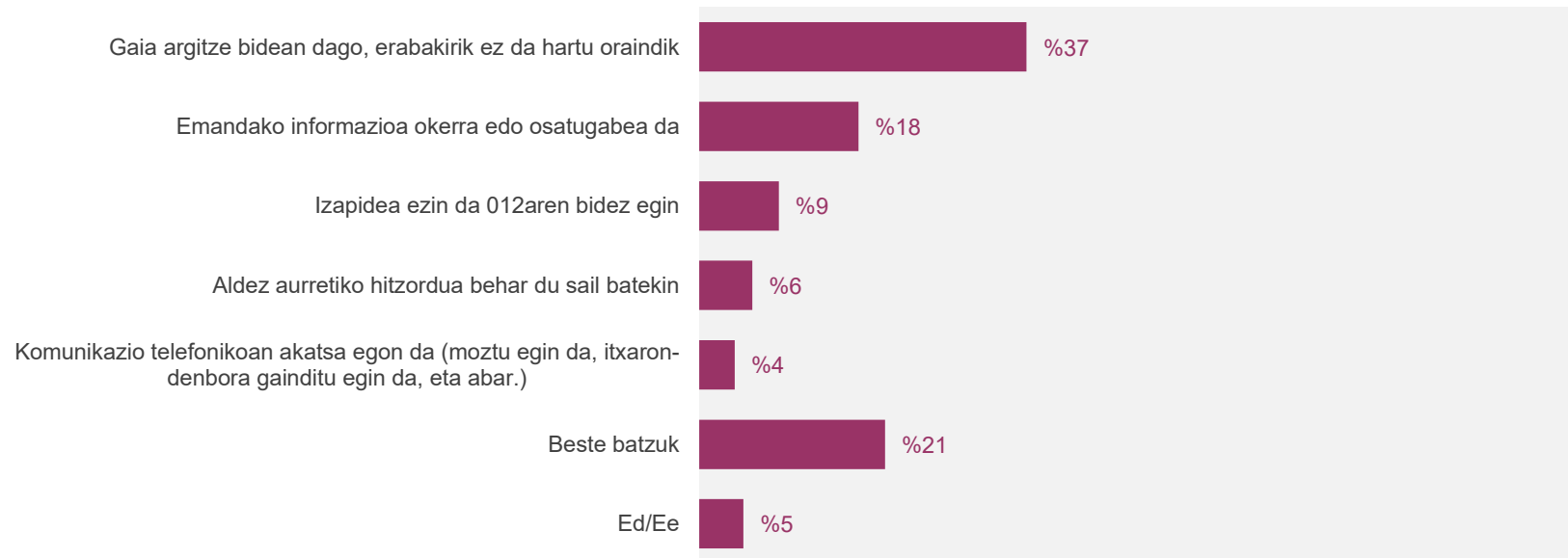
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

Años 2013-2021	Año 2022	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Bai, modu egokian	Gutziz	%82	%77	%78	%85	%86	%81	%66	%73	%67
Bai, baina ez oso modu egokian		%2	%3	%1	%1	%1	%2	%3	%2	
Erdizka konpondu da	Erdizka	---	---	%6	%5	%6	%7	%7	%4	%8
Ez, oraindik ez da konpondu	Ez da konpondu	%15	%20	%14	%10	%6	%9	%24	%21	%23
Ed/Ee	Ed/Ee	---	%1	%1	---	%1	%1	%1	---	%1

- Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.
- 2022an emandako erantzun-modalitateak aldatu egin dira aurreko urteetakoekiko. Lortutako emaitzen bilakaera alderatzeko ahalegina egiten da koadroan, nahiz eta, aurrez adierazitakoaren arabera, datuak ezin diren zuzenean alderatu.

6.5.3. Konponbidea eman ez izanaren arrazoi nagusia zein da?*

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea erdizka konpondu edo konpondu ez diela adierazi duten elkarrizketatuak guztira (elkarrizketatu guztien %25)



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

6.5.3. Zein izan da konponbidea eman ez izanaren arrazoi nagusia?*

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea konpondu ez diela adierazi duten elkarrizketatuak guztira (elkarrizketatu guztien %23)

	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Gaia argitze bidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik	%44	%54	%46	%47	%21	%37
Emandako informazioa okerra edo osatugabea da	%15	%7	%32	%16	%22	%18
Izapidea ezin da 012aren bidez egin	%0	%0	%0	%0	%23	%9
Aldez aurretiko hitzordua behar du sail batekin	%13	%12	%5	%11	%0	%6
Komunikazio telefonikoan akatsa egon da (moztu egin da, itxaron-denbora gainditu egin da, eta abar.)	%3	%2	%5	%3	%4	%4
Beste batzuk	%23	%23	%9	%20	%23	%21
Ed/Ee	%3	%1	%3	%2	%8	%5

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

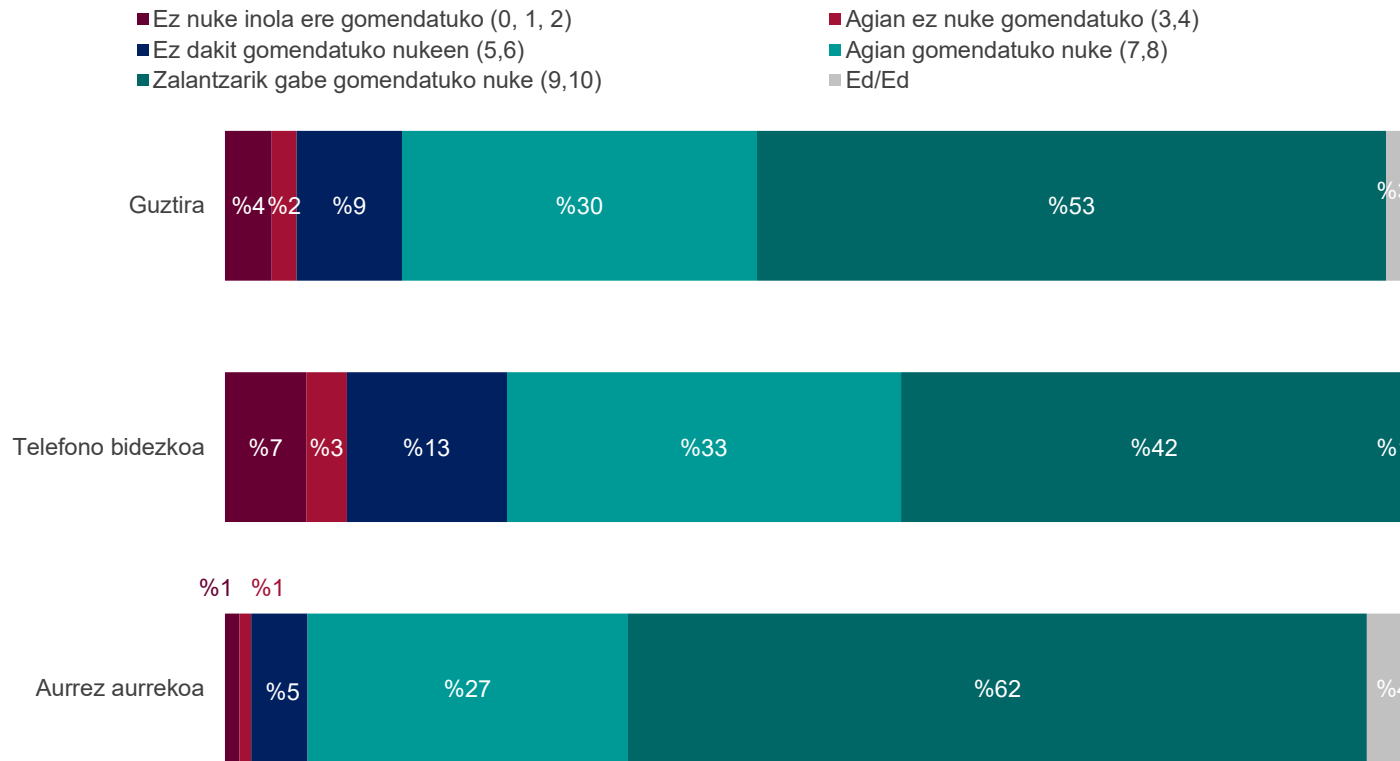
6.6.

Zuzenean zerbitzua gomendatzea

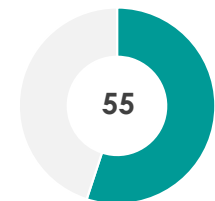
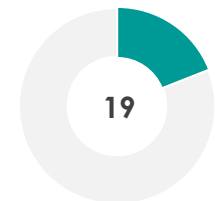
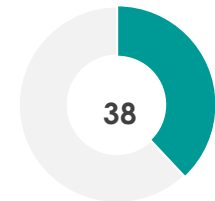
6.6.1 Zuzenean bulego hau edo telefono bidezko arreta gomendatuko al zenuke?*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZNEAN ARRETA



N.P.S.**



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

**N.P.S.: = (% zalantzarik gabe gomendatuko nuke) – (% ez dakit gomendatuko nukeen + % agian ez nuke gomendatuko + % ez nuke inola ere gomendatuko).

6.6.1 Zuzenean bulego hau edo telefono bidezko arreta gomendatuko al zenuke?*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

- Ez nuke inola ere gomendatuko (0, 1, 2)
- Agian ez nuke gomendatuko (3,4)
- Ez dakit gomendatuko nukeen (5,6)
- Agian gomendatuko nuke (7,8)
- Zalantzarik gabe gomendatuko nuke (9,10)
- Ed/Ed



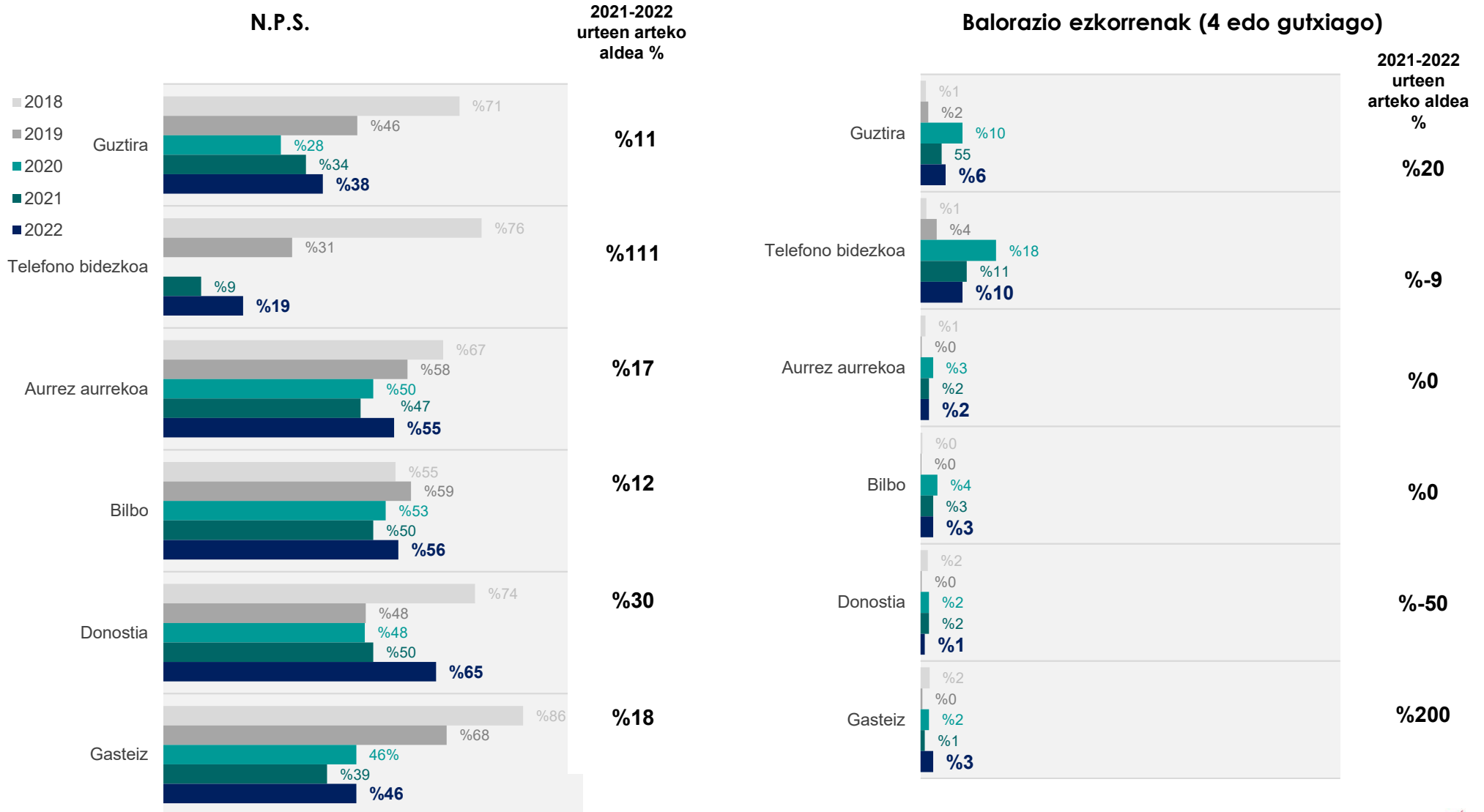
**AURREZ AURREKO
ARRETA**

* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

**N.P.S.: = (% zalantzarik gabe gomendatuko nuke) – (% ez dakit gomendatuko nukeen + % agian ez nuke gomendatuko + % ez nuke inola ere gomendatuko).

6.6.2 Zuzenean zerbitzuaren N.P.S.-aren bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



*Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.



7

Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu- kartari lotutako adierazleak

ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEETAN LORTUTAKO EMAITZAK (2022)

HERRITARREI EMAN BEHARREKO ZERBITZUA ETA ARRETA		2022 ADIERAZLE ZKIA.	2021 Emaiza	2022 Emaiza	2022 Helburua	2021arekiko joera
AURREZ AURREKO ARRETA						
1 konpromisoa	Instalazio egokiak edukitzea, haietan ematen den arreta-zerbitzurako					
	1.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari eta argiztapenari dagokionez.	S1.AP.1.1.	8,7	8,1	8,2	▼
	1.2. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, alde zuzeneko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikatzea, sartzeta, itxarote-denbora).	S1.AP.1.2.	8,6	8,7	8,1	▲
2 konpromisoa	Arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematea ohiko ordutegian: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik: 08:00etatik 14:30era)					
	1.3. Aurrez aurreko arretan jendeari arreta emateko ordutegi zabalarik buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa.	S1.AP.1.3.	9,1	9,4	8,6	▲
3 konpromisoa	Profesional gaituak eskaintzea herritarrei, haien beharrei arreta egokia eman diezaien					
	1.4. Aurrez aurreko arretan Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen aditasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokionez.	S1.AP.1.4.	8,7	9,1	8,2	▲
4 konpromisoa	Zerbitzu arina ematea, zentzuzko itxarote-denborak izango dituenak.					
	1.5. Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	S1.AP.1.5.	8,7	9,0	8,2	▲
5 konpromisoa	Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea					
	1.6. Aurrez aurreko arretan herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	S1.AP.1.6.	8,3	8,8	7,8	▲

ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEETAN LORTUTAKO EMAITZAK (2022)

HERRITARREI EMAN BEHARREKO ZERBITZUA ETA ARRETA

		2022 ADIERAZLE ZKIA.	2021 Emitza	2022 Emitza	2022 Helburua	2021arekiko joera
TELEFONO BIDEZKO ARRETA						
1 Konpromisoa	Arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematea ohiko ordutegian: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik: 08:00etatik 14:30era)					
	1.7. Telefono bidezko arretan jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa.	S1.AT.1.7.	8,9	8,8	8,4	▼
2 Konpromisoa	Profesional gaituak eskaintzea herritarrei, haien beharrei arreta egokia eman diezaien					
	1.8. Zuzenean zerbitzuko arreta telefonikorako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adeitasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokionez.	S1.AT.1.8.	8,3	8,2	7,8	▼
4 Konpromisoa	Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea					
	1.10. Telefono bidezko arretan herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	S1.AT.1.10.	7,5	7,6	7,2	▲

		2022 ADIERAZLE ZKIA.	2021 Emitza	2022 Emitza	2022 Helburua	2021arekiko joera
EUSKADI.EUS POSTONTZIA						
2 Konpromisoa	Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea					
	1.12. Kudeaketa euskadi.eus postontziaren bidez ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa		7,4	4,9	7,1	

ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEETAN LORTUTAKO EMAITZAK (2022)

AURRETIKO HITZORDUA KUDEATZEKO ZERBITZUA

		2022 ADIERAZLE ZKIA.	2021 Emaita	2022 Emaita	2022 Helburua	2021arekiko joera
AURREZ AURREKO ARRETA						
1 Konpromisoa	Aurretiko hitzordu-zerbitzu arin eta eraginkorra ematea, aurrez aurreko arreta-bulegoetako arreta-fluxuak behar bezala erregulatu ahal izateko					
	2.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoetan ezarritako aurretiko hitzorduak kudeatzeko sistemarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa.	S2.AP.2.1.	8,2	8,7	7,7	

ESPEDIENTEEN ERREGISTRO-ETA TRAMITAZIO-ZERBITZUA

		2022 ADIERAZLE ZKIA.	2021 Emaita	2022 Emaita	2022 Helburua	2021arekiko joera
AURREZ AURREKO ARRETA						
1 Konpromisoa	Aurrez aurreko arreta-bulegoetan dokumentazioa erregistratzeko eta izapidetzeko zerbitzu erraz eta eraginkorra ematea					
	3.1. Bulegoetan aurrez aurreko arreta emandako pertsonen dokumentazioa erregistratzeari eta tramitatzeari dagokienez erakutsi duten gogobetetzearen batez besteko balorazioa.	S3.AP.3.1.	8,2	8,7	7,7	
ERREGISTRO ELEKTRONIKO OROKORRA						
1 Konpromisoa	Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoren bidez dokumentazioa erregistratu eta tramitatzeko zerbitzu erraz eta eraginkorra ematea					
	3.2. Erregistro elektronikoren arreta emandako pertsonen dokumentazioa erregistratzeari eta tramitatzeari dagokienez erakutsi duten gogobetetzearen batez besteko balorazioa.	S3.RE.3.2.	7,7	7,5	7,4	